Habilitar IA de Washington DC

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

Índice

Habilitar experiências de IA....4

Now Assist....8

Explorar o Now Assist....11

Como definir configurações e recursos de Now Assist....33

Analisando o desempenho de Now Assist....43

Now LLM Atualizações do modelo....46

Controlador de IA generativa....48

Compreensão da linguagem natural....85

Explorar o Compreensão da linguagem natural....89

Gestão de modelo....103

Gestão de modelo multilíngue....202

IntegraçãoVirtual Agent e Workbench de NLU....217

Recursos avançados do workbench de NLU....219

Natural Language Query....265

Explorando a consulta em idioma natural....266

Como usar Natural Language Query....268

Configurando NLQ....269

Natural Language Query Referências....275

Predictive Intelligence....277

Explorar Predictive Intelligence....278

Como instalar Inteligência preditiva....282

Configurar Inteligência preditiva....283

Como criar e treinar soluções....311

Como usar Inteligência preditiva....348

referências de Inteligência preditiva....383

Document Intelligence....387

Explorar o Document Intelligence....388

Configuração do Document Intelligence....391

Integração do Document Intelligence a outras aplicações....413

Como usar Document Intelligence....419

Monitoramento de desempenho de Document Intelligence....438

referências de Document Intelligence....440

Inteligência para tarefas....458

Explorar o Inteligência para tarefas....459

Configurar Inteligência para tarefas....462

Gerenciar modelos de aprendizado de máquina com Inteligência para tarefas....463

referências de Inteligência para tarefas....468

Tradução automática

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

Habilitar experiências de IA

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

Iniciar

Escolha um desses blocos para começar.

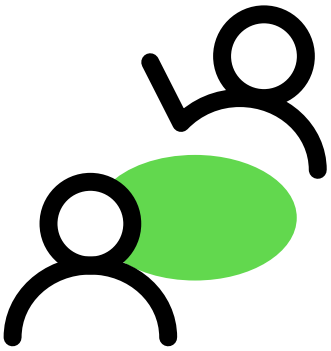
Now Assist

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

Compreensão da linguagem natural

Use Compreensão da linguagem natural (NLU) para ajudar seu sistema a funcionar com intenção e expressão humana natural.

Natural Language Query

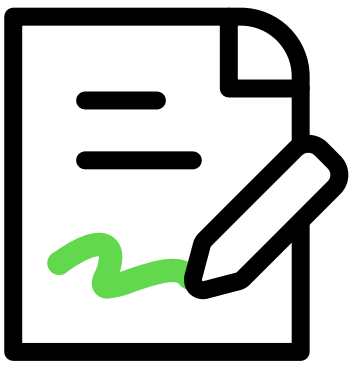


Obtenha dados da sua instância usando solicitações de linguagem simples com este serviço no Now Platform.

Inteligência preditiva

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

Document Intelligence



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

Inteligência para tarefas

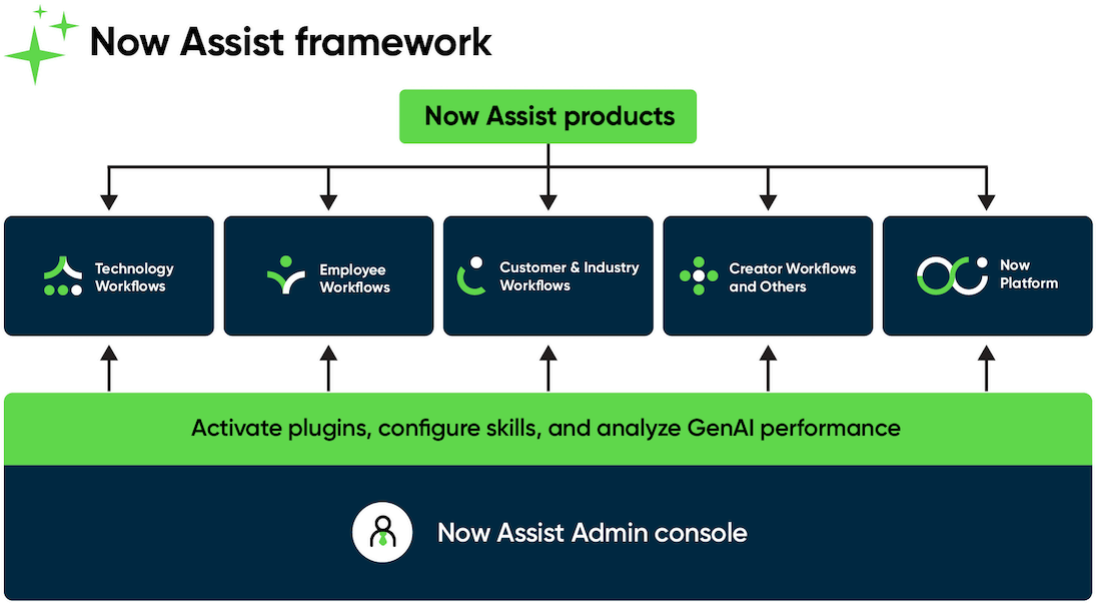
Crie soluções de ML com esta ferramenta de IA e acompanhe o impacto delas nas demandas e nos resultados dos negócios.

Tradução automática

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

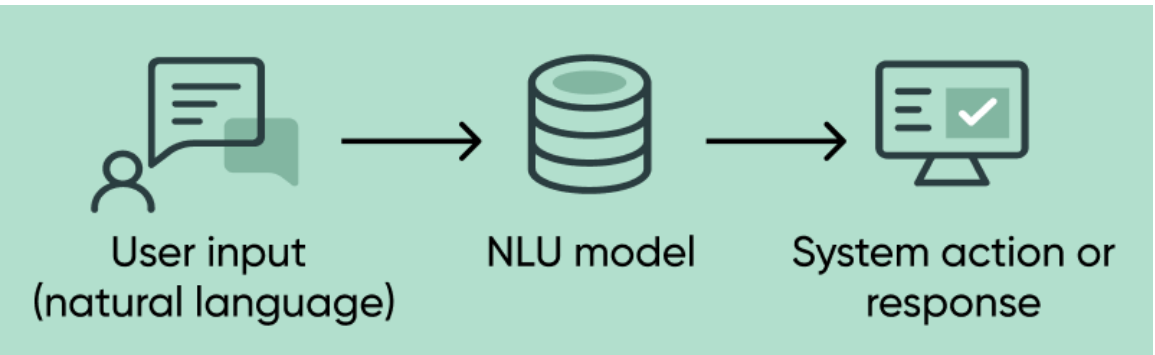
Now Assist

Habilite recursos de IA generativa nas aplicações Now Platform usando Now Assist. A IA generativa pode ajudar seus agentes e desenvolvedores a trabalhar mais rápido e a ser mais produtivos.



Compreensão da linguagem natural

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

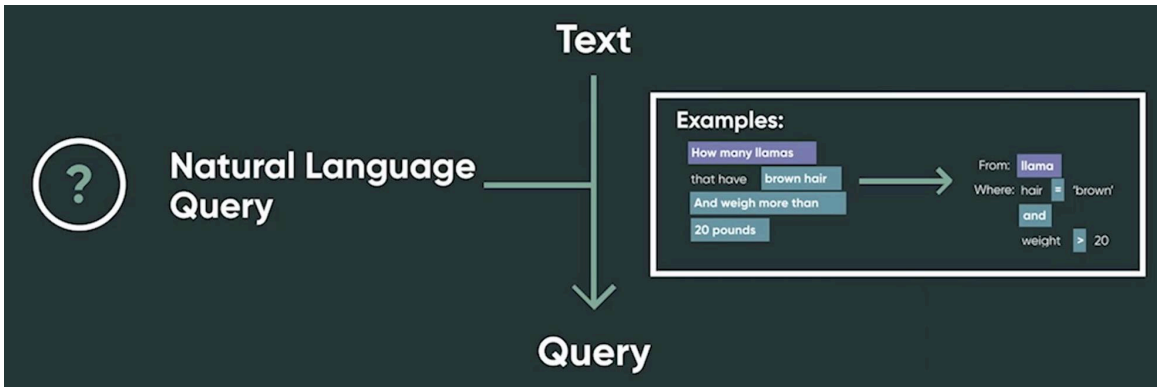


Natural Language Query

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

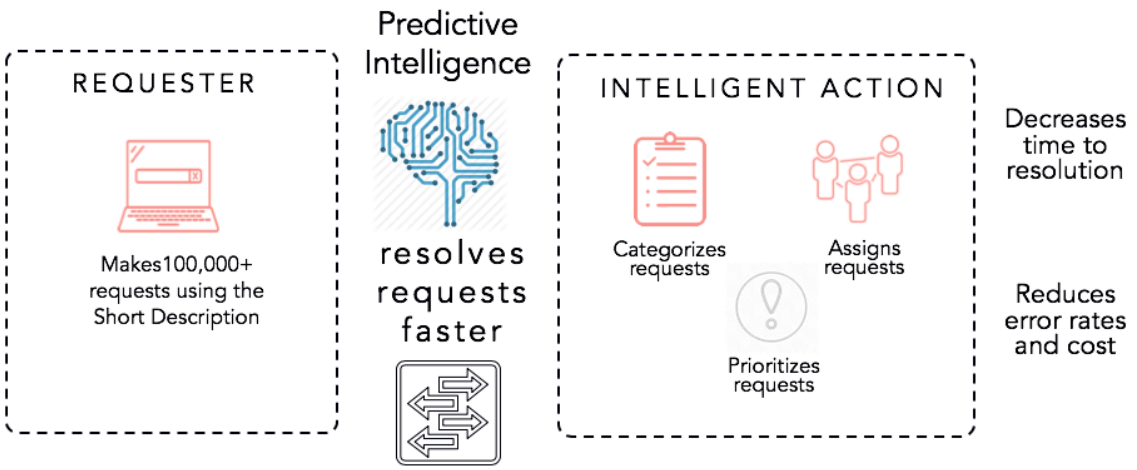
Tradução automática

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



Inteligência preditiva

Treine seu sistema para resolver solicitações rapidamente com o Workbench de inteligência preditiva. Existem quatro estruturas de aprendizado de máquina separadas que oferecem suporte a todos os idiomas NLQ, além de holandês, italiano e português do Brasil. Essas estruturas ajudam sua IA a lidar com uma série de desafios de negócios. Reduza o tempo de manipulação de tarefas e as contagens de interação ou erro, resolva problemas compartilhados entre registros semelhantes, descubra padrões e resolva registros coletivamente, preveja saídas numéricas com base na análise de regressão e treine várias outras soluções de ML.

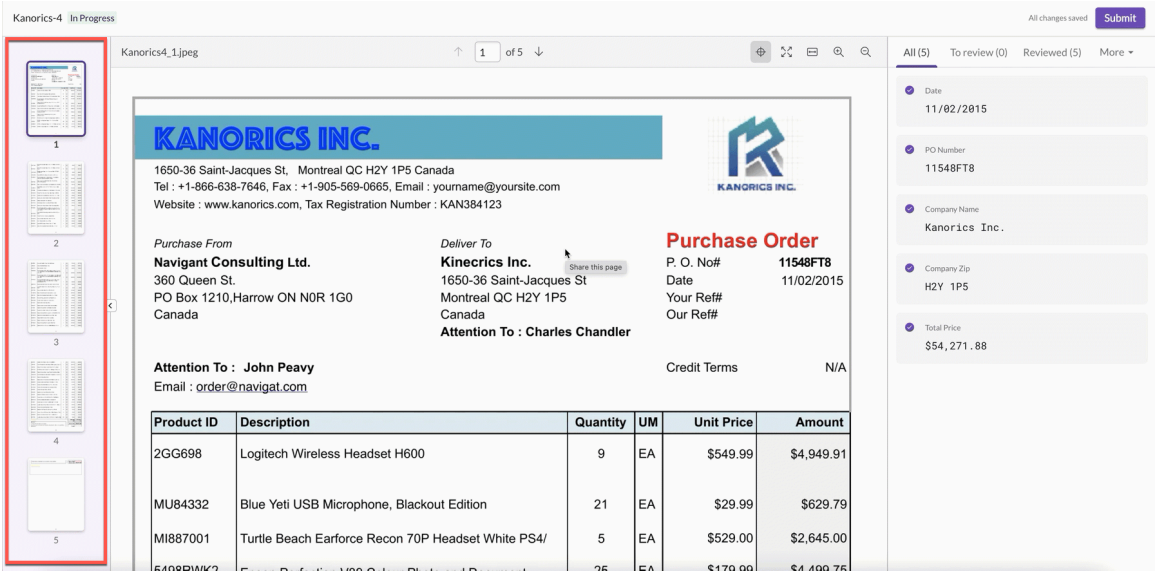


Document Intelligence

Obtenha dados claros e concisos de seus registros rapidamente e integre-os onde você mais precisa. Document Intelligence pode processar documentos de uma ou várias páginas em vários formatos populares. Mais do que apenas uma solução de reconhecimento ótico de caracteres (OCR), esta ferramenta usa uma IA de aprendizagem contínua para identificar e extrair texto e dados. A Inteligência para documentos funciona sem código, permitindo fácil configuração, uso e integração de dados em fluxos de trabalho.

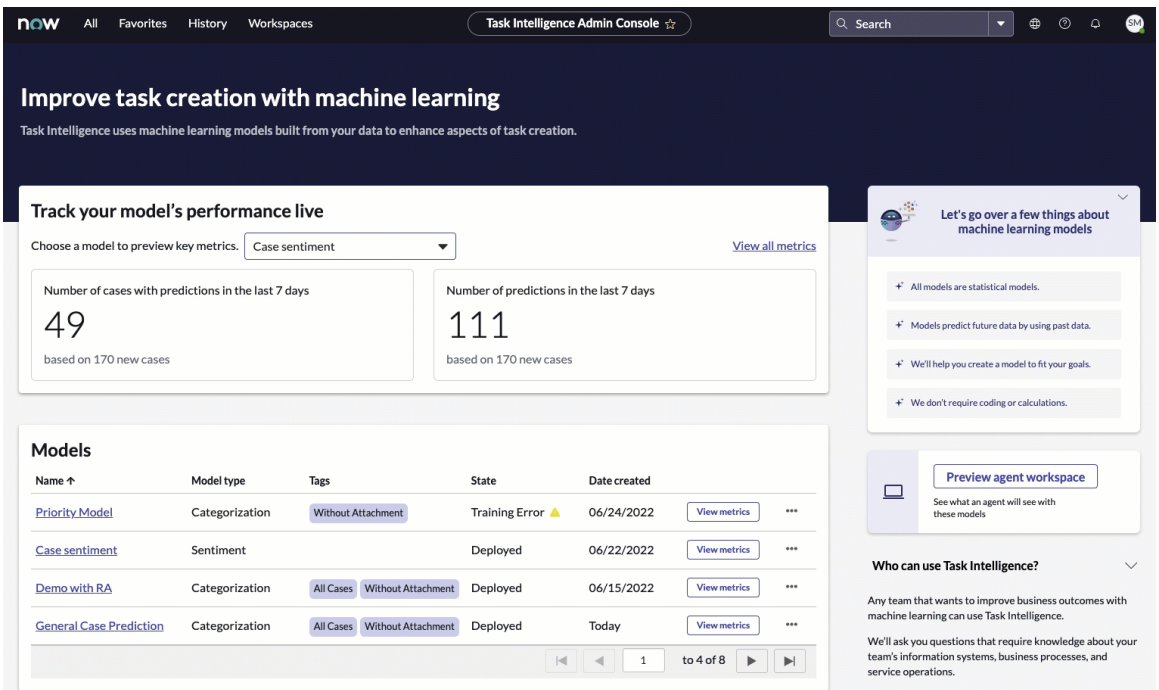
Tradução automática

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



Inteligência para tarefas

Obtenha respostas e tempos de resolução de tarefas mais rápidos para seus agentes usando Inteligência para tarefas. Esta ferramenta permite projetar soluções de ML que lidam com dados e rastreiam a eficácia dessas soluções. Crie, treine, edite e retreine modelos de aprendizado de máquina no Console do administrador e exporte-os para uso no Now Platform. Acompanhe com o painel Análise, onde você pode rastrear o desempenho e os efeitos dos modelos nos negócios e determinar quais previsões são melhores para reutilização futura.



Aplicações e recursos

- Compreensão da linguagem natural (NLU)
- Consulta em idioma natural (NLQ)
- Predictive Intelligence

Tradução automática

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

- Task Intelligence
- Document Intelligence

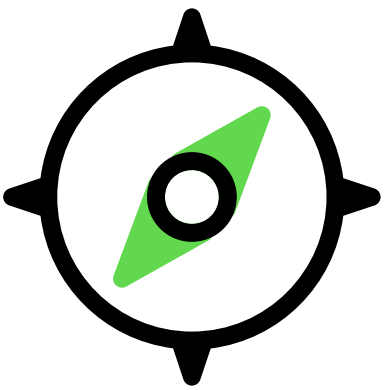
Now Assist

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

Coloque a IA generativa para trabalhar com o Now Assist na plataforma ServiceNow.

Iniciar

Explorar

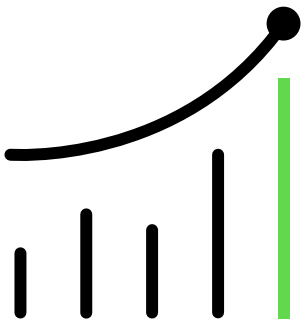


Saiba mais sobre Now Assist em Now Platform.

Configurar

Explore, configure, use e analise os recursos e as habilidades da inteligência artificial (IA) generativa.

Analisar

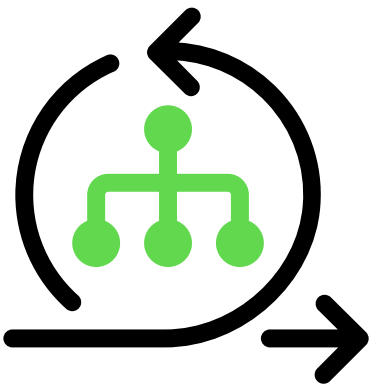


Analisar e monitorar o desempenho de habilidades.

Atualizações do modelo do Now LLM

Saiba mais sobre o modelo Now LLM.

Controlador de IA generativa



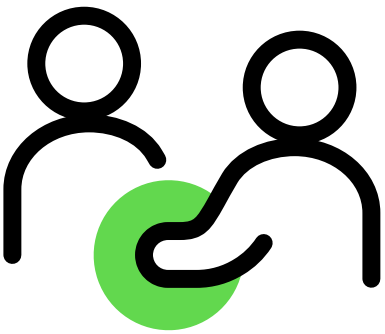
Personalize sua experiência de IA generativa no Now Platform com o Controlador de IA generativa.

Tradução automática

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

Now Assist produtos

Now Assist para Customer Service Management (CSM)



Resuma as informações do caso, gere anotações de resolução de caso e resuma o bate-papo para uma interação.

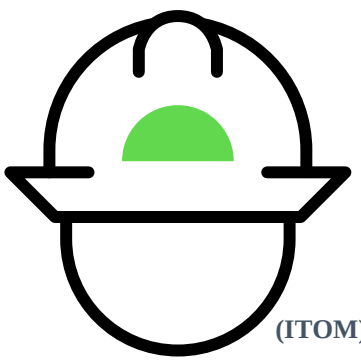
Now Assist para HR Service Delivery (HRSD)

Resuma as informações do caso, gere anotações de resolução e resuma o bate-papo para uma interação.

Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)

Resuma as informações do incidente, gere anotações de resolução do incidente e resuma o bate-papo para uma interação.

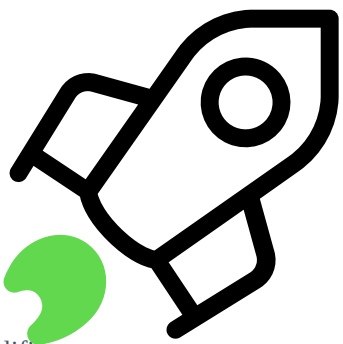
Now Assist para Field Service Management (FSM)



Now Assist para IT Operations Management (ITOM)

Simplifique os alertas em Gestão de eventos.

Now Assist para Creator



Use habilidades de IA generativa que podem tornar o desenvolvimento em Now Platform mais eficiente.

Resuma as tarefas da ordem de serviço e permita que os usuários gerem resumos da tarefa da ordem de serviço.

Tradução automática

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

Now Assist experiências da plataforma

Now Assist no Pesquisa com IA

O poder da pesquisa com o modelo de IA generativa Now LLM.

Now Assist no Virtual Agent

Use habilidades de IA generativa e autoria de tópico de modelo de linguagem grande (LLM) em suas experiências de conversa.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow na IA e Inteligência
- Problemas e mitigação da aplicação Now Assist e atualizações de plug-in
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para ajudar a atenuar esses problemas, recomendamos que você teste e avalie o uso desta aplicação quanto à precisão conforme apropriado para o seu caso de uso, empregue a revisão humana conforme apropriado e evite depender apenas de resultados gerados por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura.

Tradução automática

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

Processamento de dados

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

Coleta de dados

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

Explorar o Now Assist

Saiba como Now Assist traz recursos de IA generativa para o Now Platform. Com Now Assist, você pode melhorar a produtividade e a eficiência da sua organização, oferecer um autoatendimento melhor, recomendar ações e fornecer respostas, além de capacitar os usuários a pesquisar com mais eficiência.

Visão geral Now Assist

Now Assist é uma família crescente de plataforma cruzada de recursos de IA generativa, que são tarefas que um modelo de linguagem grande (LLM) pode executar. Os recursos de IA generativa são baseados no treinamento inicial e na arquitetura. Os seguintes recursos de IA generativa são oferecidos atualmente:

- Resumo de caso ou incidente
- Resumo do bate-papo
- Geração de anotações de resolução
- Resumo do fechamento da tarefa de ordem de serviço
- Now Assist in AI Search
- Flow generation
- Now Assist in Virtual Agent

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

Estrutura de Now Assist

A estrutura Now Assist é compatível com o Now Platform.

- Now Assist produtos:
  - Now Assist for Creator
  - Now Assist for Customer Service Management (CSM)
  - Now Assist for Field Service Management (FSM)

Tradução automática

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

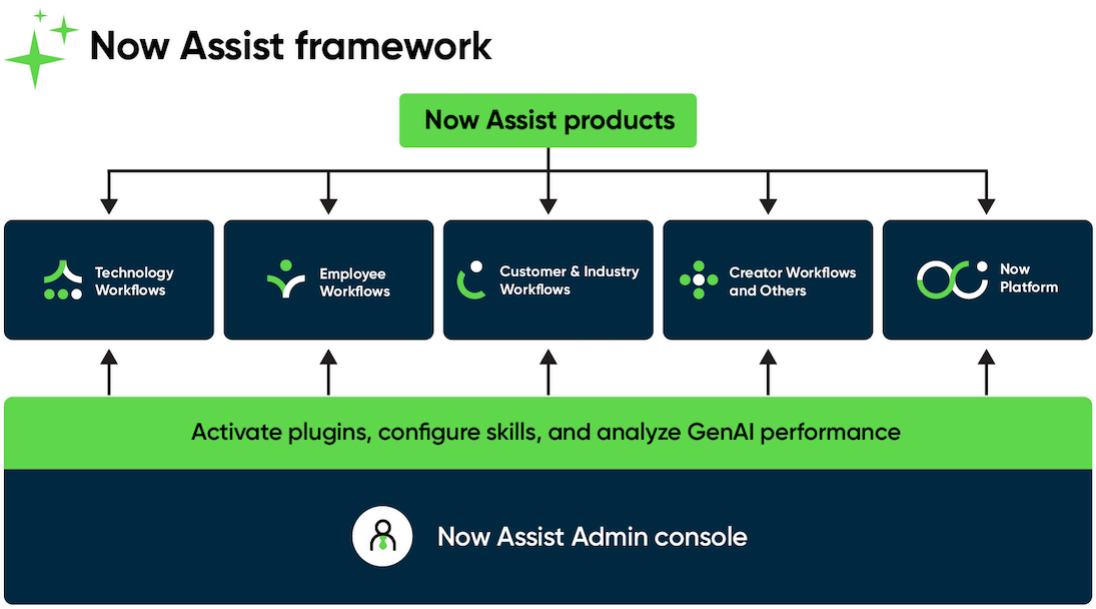
- Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)
-
- Now Assist for IT Service Management (ITSM)

- Now Platform ferramentas e habilidades para Now Assist:
  - Como definir configurações e recursos de Now Assist: permita que seus administradores instalem plug-ins, gerenciem habilidades e analisem o uso e o desempenho com o console Administrador do Now Assist.
  - Painel do Now Assist: permita que seus usuários aproveitem as vantagens das habilidades Now Assist por meio de uma interface de painel na instância.
  - Use Now Assist in AI Search para gerar respostas para Pesquisa com IA.
  - Controlador de IA generativa: permita que seus desenvolvedores integrem recursos de IA generativa em fluxos e conversas personalizados usando suas próprias licenças de modelo de linguagem grande (LLM) de terceiros.

Alguns produtos Now Assist incluem as ferramentas básicas da plataforma para Now Assist. Para obter detalhes, consulte Now Assist na plataforma.

O diagrama a seguir mostra o que está disponível na estrutura Now Assist.

Estrutura de Now Assist



Benefícios das Now Assist

Benefício	Recurso	Usuários
Aproveite o poder da pesquisa com o modelo de IA generativa do Now LLM para responder a perguntas nas pesquisas do usuário com resumos acionáveis gerados por IA de artigos de conhecimento relevantes.	Now Assist in AI Search	Todos
Instale e configure aplicações Now Assist e as habilidades que elas fornecem.	Console do administrador do Now Assist	Administradores

Tradução automática

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

Benefício	Recurso	Usuários
Escolha quais habilidades ativar e quais usuários podem acessá-las.	Console do administrador do Now Assist	Administradores
Monitore o uso e o desempenho das habilidades de IA generativa.	Analisando o desempenho de Now Assist	Administradores
Acesse habilidades de IA generativa em contexto por meio de uma interface amigável.	Painel do Now Assist	Todos
Personalize seus fluxos de trabalho e use sua própria licença de LLM de terceiros.	Controlador de IA generativa	Administradores ou desenvolvedores
Use Now Assist em outros recursos da plataforma.	Now Assist na plataforma	Administradores ou desenvolvedores
Monitore o consumo de Now Assist em sua instância.		Administradores

Administrador do Now Assist console

O console Administrador do Now Assist fornece acesso rápido e sem esforço às informações importantes necessárias para instalar, configurar e monitorar aplicações e recursos Now Assist.

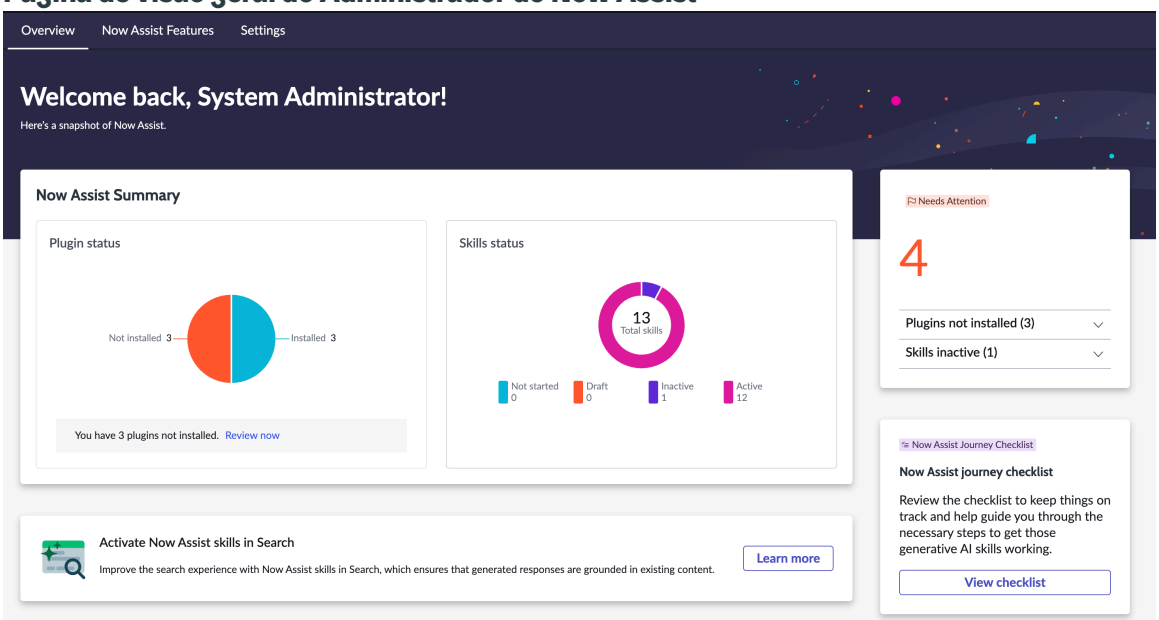
Introdução ao console do administrador do Now Assist.

Visão geral Administrador do Now Assist

Comece a explorar os recursos e habilidades Now Assist] no console Administrador do Now Assist. Este console contém tudo o que você precisa para instalar, configurar e aprender sobre os diferentes recursos de IA generativa no Now Platform.

O exemplo a seguir mostra a Administrador do Now Assist página Visão geral.

Página de visão geral do Administrador do Now Assist



Tradução automática

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

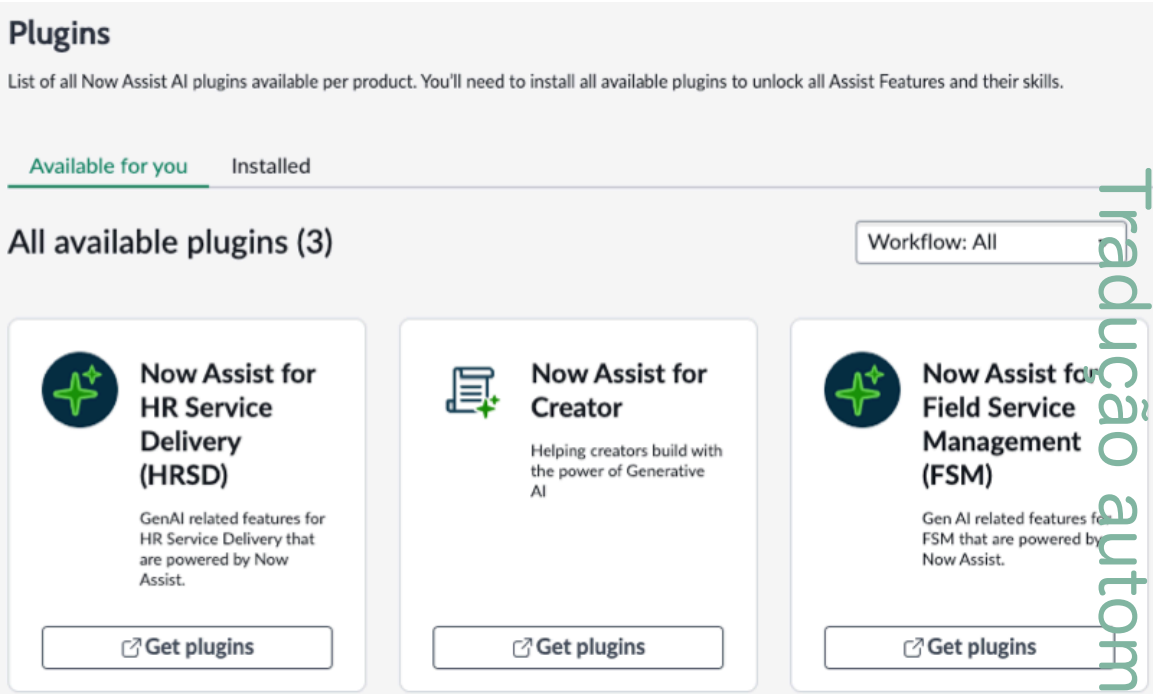
Fluxo de trabalho do Administrador do Now Assist

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

1. **Instale plug-ins.**

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

   Disponível para você na guia Administrador do Now Assist Configurações > Plug-ins

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

   O painel Now Assist integra as habilidades Now AssistNext Experience na IU []. Ao ativar o painel Now Assist diretamente no console Administrador do Now Assist, você permite que os agentes acessem as habilidades de qualquer lugar no Now Platform.

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

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

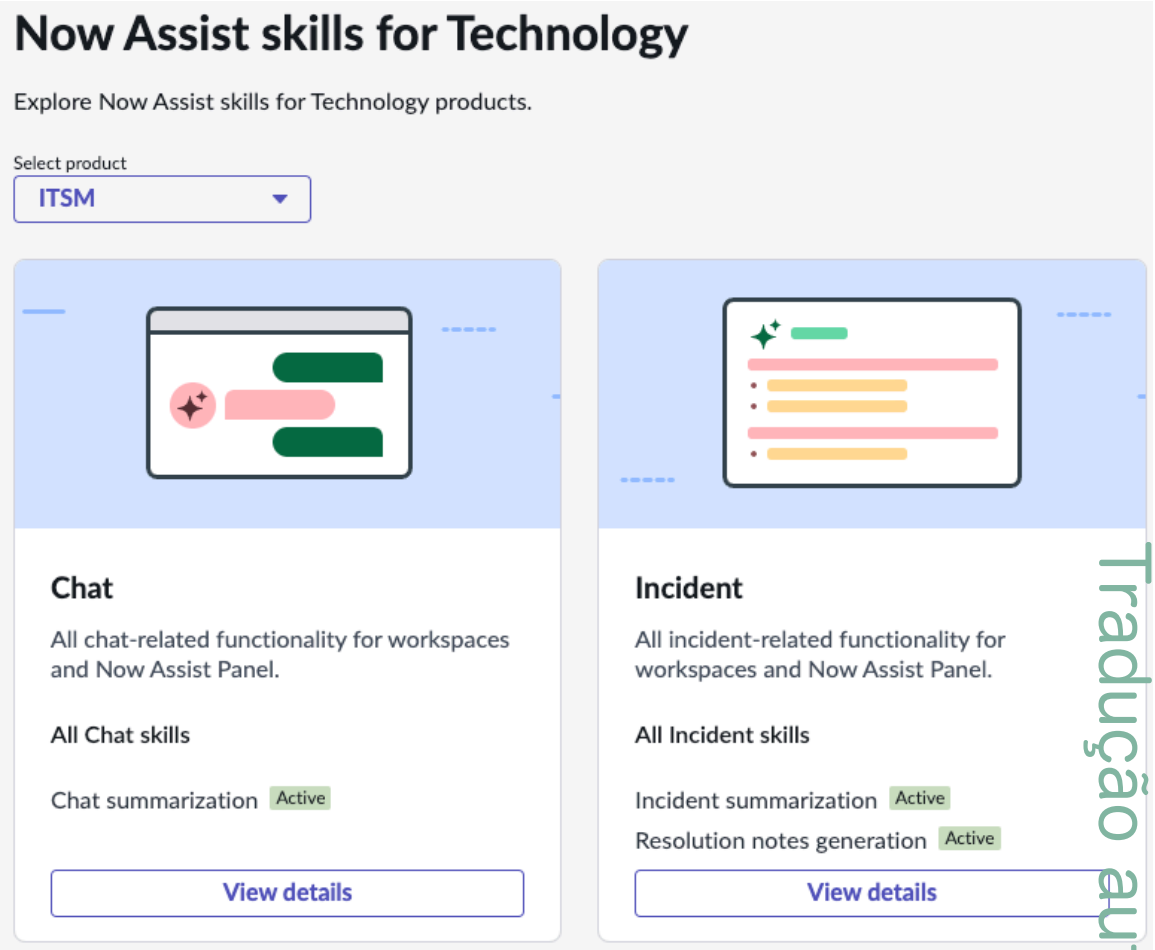
3. **Ative habilidades.**

   Habilidades são recursos criados para um caso de uso específico em uma aplicação Now Assist. Use a página Recursos Administrador do Now Assist para explorar as habilidades que estão disponíveis com os plug-ins instalados. Ao selecionar o botão **Exibir detalhes**, você pode ver mais informações sobre cada habilidade. O diagrama a seguir mostra os recursos e habilidades disponíveis no fluxo de trabalho de tecnologia.

Tradução automática

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

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



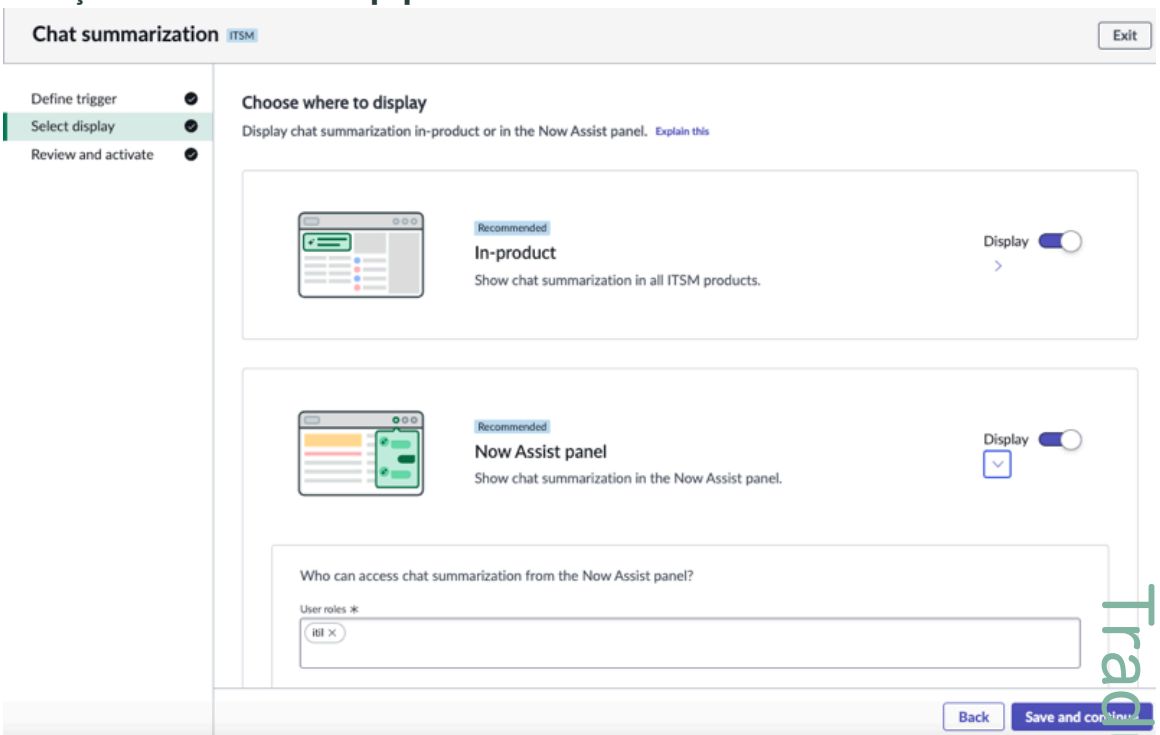
Depois de decidir quais habilidades atendem melhor às suas necessidades de negócios, você pode ativá-las no console. Algumas habilidades exigem configuração para que você possa personalizar a habilidade de acordo com suas necessidades, como determinar as entradas e os gatilhos da habilidade. Você pode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

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

Tradução automática

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

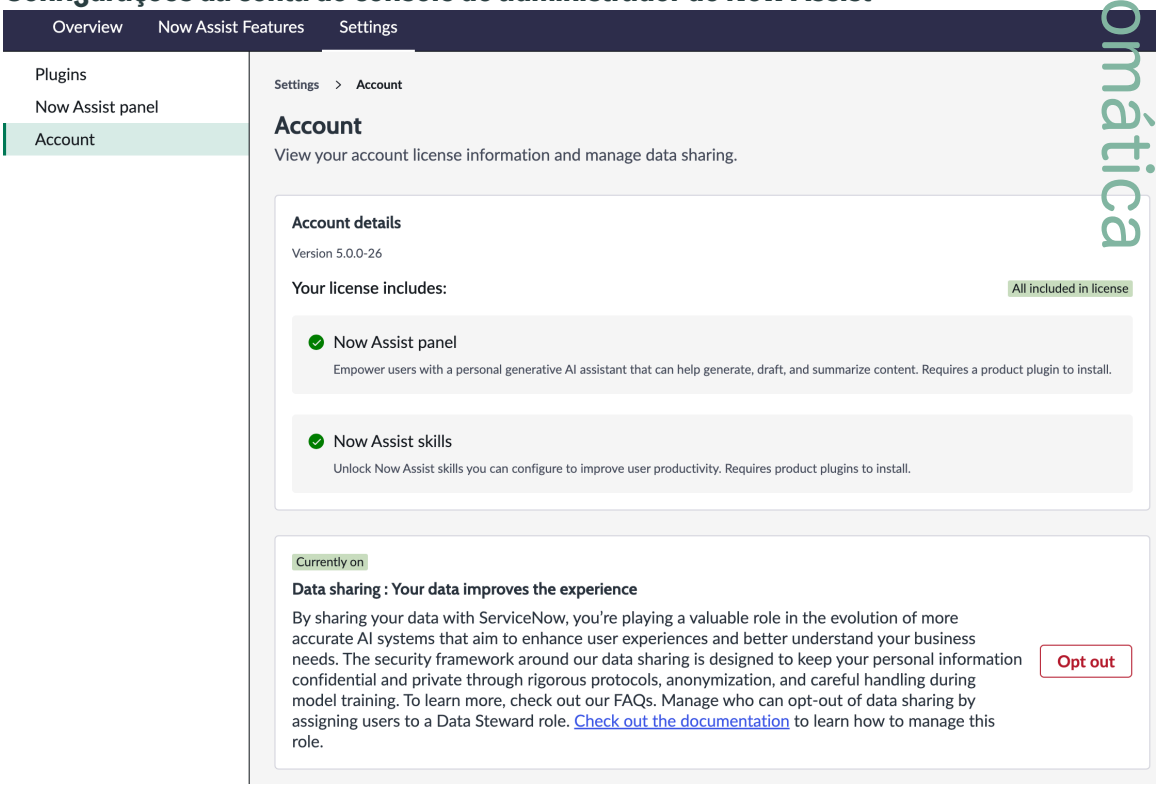
Ativação do resumo do bate-papo no Administrador do Now Assist



4. Revise as configurações da sua conta Now Assist.

A página Configurações do console do administrador do Now Assist permite que você revise os detalhes da sua conta. Obtenha informações atualizadas sobre quais plug-ins estão disponíveis para você e o status do compartilhamento de dados em sua instância.

Configurações da conta do console do administrador do Now Assist



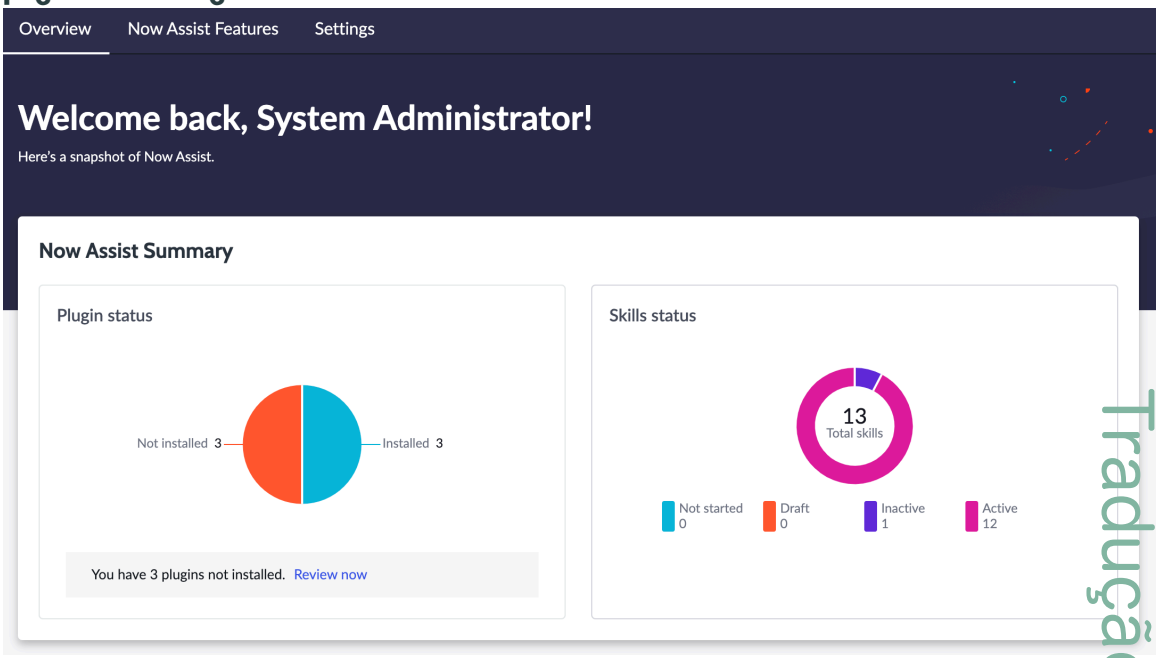
5. Monitorar e analisar o desempenho de habilidades.

Tradução automática

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

Use as métricas disponíveis na página Visão geral para revisar os resumos, as informações de desempenho e os problemas que precisam de atenção. O exemplo a seguir mostra o status atual do plug-in, bem como o número de habilidades ativas.

Status do plug-in e das habilidades na Administrador do Now Assist página de visão geral



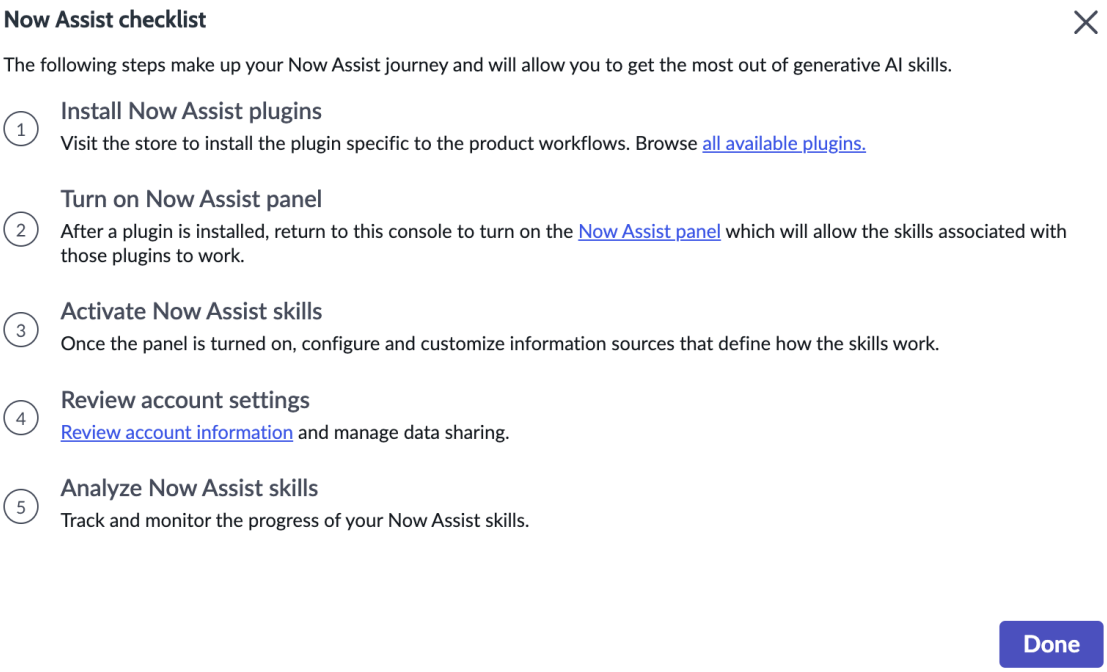
O console Administrador do Now Assist contém a **check-list de jornada do Now Assist** com instruções adicionais para implementar Now Assist na sua instância.

Tradução automática

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

Now Assist check-list da jornada

Você pode consultar a check-list a seguir na página Visão geral do console Administrador do Now Assist a qualquer momento para orientar sua implementação de Now Assist aplicações, recursos e habilidades.



Painel do Now Assist

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

Nota:
Aspectos conversacionais do painel Now Assist, como detecção de habilidade, são alimentados por Azure OpenAI. ServiceNow usa sua própria chave com Azure OpenAI para fornecer esta funcionalidade.

Visão geral

Se você tiver a função de agente, use o painel Now Assist para interagir e obter assistência da IA generativa. No painel Now Assist, você pode aumentar sua produtividade e eficiência usando a experiência de IA generativa para resumir um bate-papo, caso, incidente ou gerar anotações de resolução.

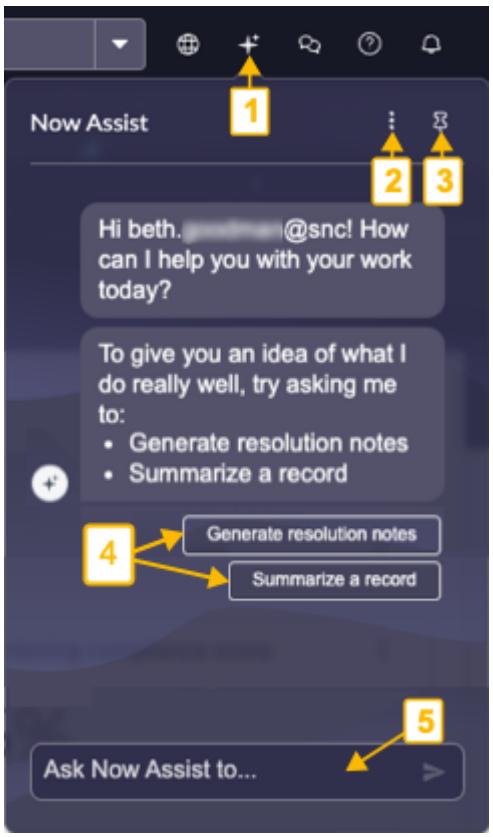
Nota:
Next Experience deve estar habilitado para usar o painel Now Assist. Para obter mais informações, consulte Considerations for activating Next Experience .

Vamos começar selecionando o ícone [Now Assist para exibir o painel Now Assist.

Tradução automática

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

Painel do Now Assist



O painel Now Assist inclui:

Número do item	Descrição
1 - ✦	Ícone de Now Assist Exibe o painel Now Assist. Se um número em um quadrado for exibido, ele indica o número de mensagens que você perdeu quando o painel Now Assist foi fechado.
2 - ⋮	Ícone Redefinir Selecione o ícone de redefinição se achar que Now Assist não entende o que você deseja e deseja reiniciar a conversa. Se você redefinir a conversa, as mensagens existentes serão excluídas e uma nova conversa será iniciada. Você não poderá acessar as mensagens anteriores depois de redefinir a conversa.
3 -	Ícone de alfinete

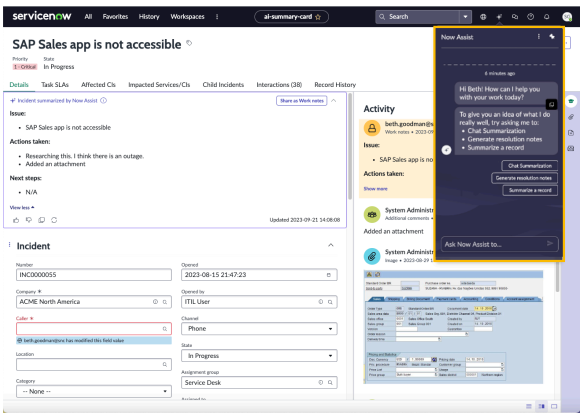
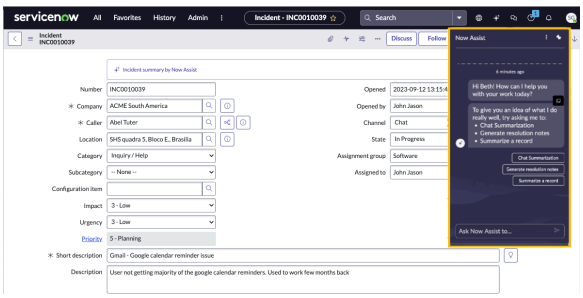
Tradução automática

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

Número do item	Descrição
	Fixe permanentemente o painel Now Assist na tela.
4 - Botões de opção	Botões de opção
5 - Solicitar o campo do Now Assist para....	Campo em que o usuário pode inserir ações.

Now Assist está disponível em Next Experience e IU principal. As capturas de tela a seguir mostram o painel [Now Assist nas telas Next Experience e IU principal.

Painel do Now Assist

Next Experience	IU principal
	

Se você acha que Now Assist não entende o que você quer e deseja reiniciar a conversa, selecione o ícone de redefinição ⋮ no painel Now Assist. Se você redefinir a conversa, as mensagens existentes serão excluídas e uma nova conversa será iniciada. Você não poderá acessar as mensagens anteriores depois de redefinir a conversa.

Resumo do bate-papo

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

Para gerar um resumo do bate-papo no painel Now Assist, selecione **Resumo do bate** -papo ou insira `resumir o bate-papo` no campo **Solicitar Now Assist para**.

Nota:

Você também pode gerar um resumo do bate-papo usando a ação rápida `/summarize` em Bate-papo do agente.

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

Resumo de caso ou incidente

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

Tradução automática

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

Você pode gerar um resumo de caso ou incidente no painel [Now Assist para Now Assist para CSM, Now Assist para HRSDou Now Assist para ITSM:

- Para Now Assist para CSM, selecione **Resumir registro** ou insira resumir um registro no campo **Solicitar Now Assist para**.
- Para Now Assist para HRSD, selecione **Resumir registro** ou insira resumir um registro no campo **Solicitar Now Assist para**.
- Para Now Assist para ITSM, selecione **Resumir incidente** ou insira resumir um incidente no campo **Solicitar Now Assist para**.

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

Geração de anotações de resolução

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

Para gerar anotações de resolução no painel Now Assist, selecione **Gerar anotações de resolução** ou insira gerar anotações de resolução no campo **Solicitar Now Assist para**.

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

Now Assist habilidades

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

As seções a seguir descrevem as habilidades Now Assist disponíveis.

Resumo de caso ou incidente

Você pode aprender rapidamente os detalhes de um caso ou incidente de um caso ou resumo de incidente gerado por Now Assist. Ao ler um resumo de caso ou incidente, você pode obter detalhes sobre um caso ou incidente e pode evitar que o solicitante tenha que repetir as mesmas informações que o solicitante já forneceu para Virtual Agent.

Visão geral

Now Assist pode gerar um resumo em casos e incidentes somente se o caso ou incidente tiver pelo menos 200 palavras nos campos usados para os dados de entrada. O mínimo de 200 palavras otimiza a experiência do agente, garantindo que haja informações suficientes para resumir.

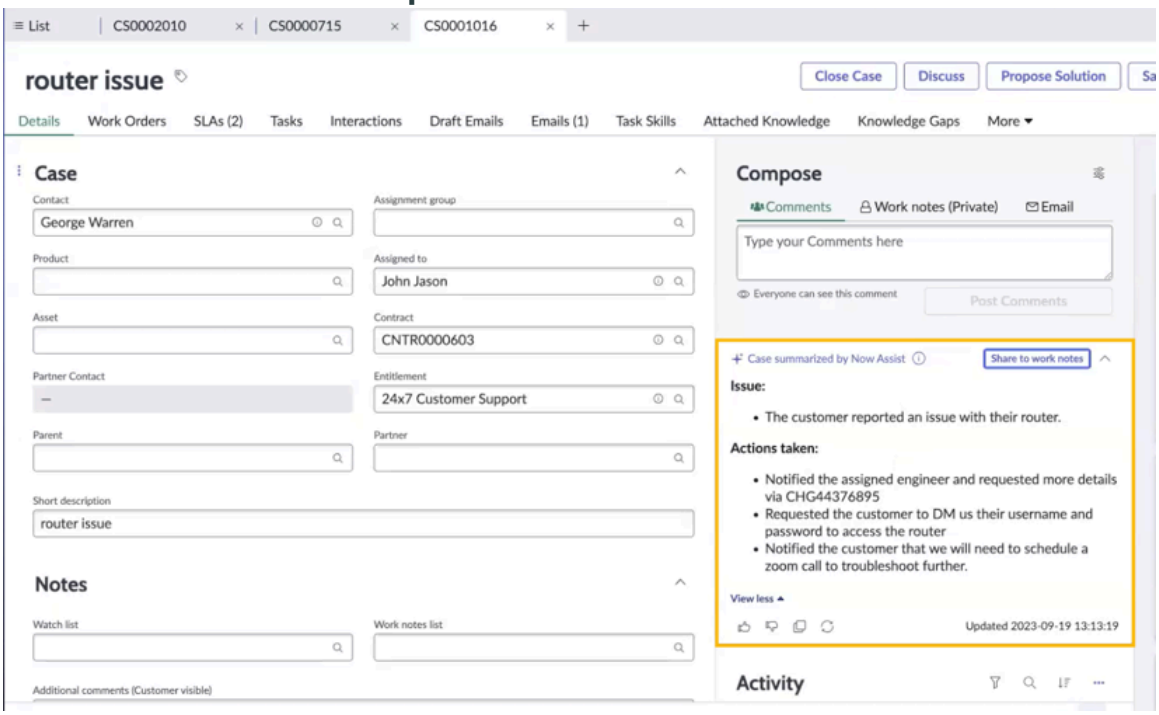
Nota:
O ServiceNow® modelo de idioma grande (Now LLM) é o provedor desta habilidade Now Assist.

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

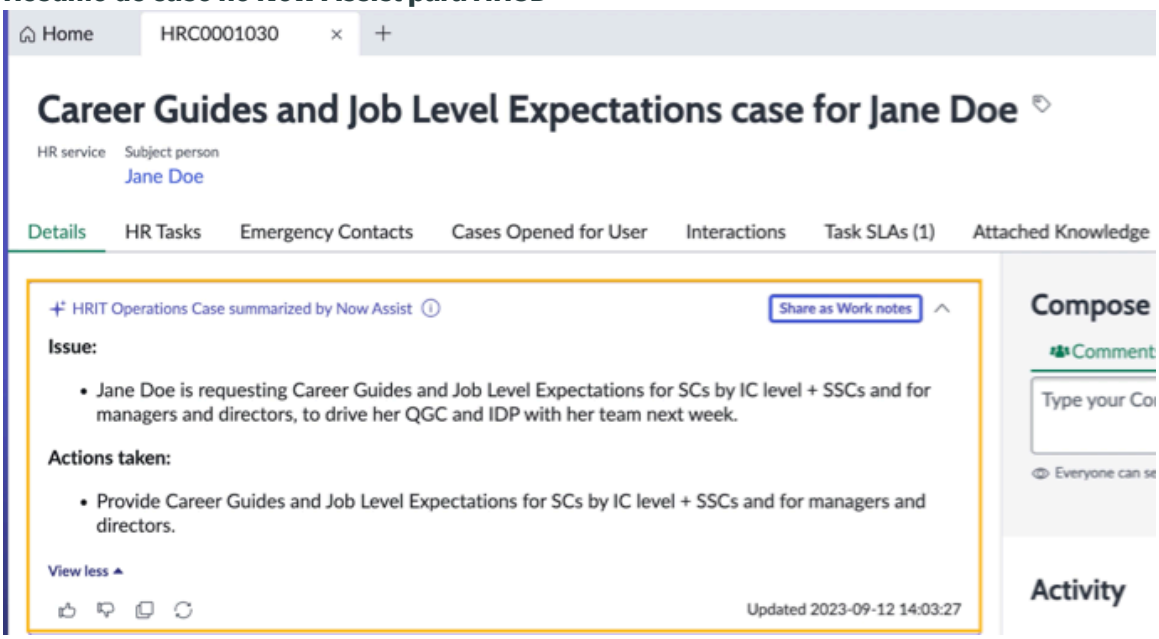
Tradução automática

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

Resumo de caso no Now Assist para CSM



Resumo de caso no Now Assist para HRSD



No exemplo [Now Assist para ITSM, Now Assist gerou um resumo de incidente que pode ser exibido em Next Experience ou IU principal.

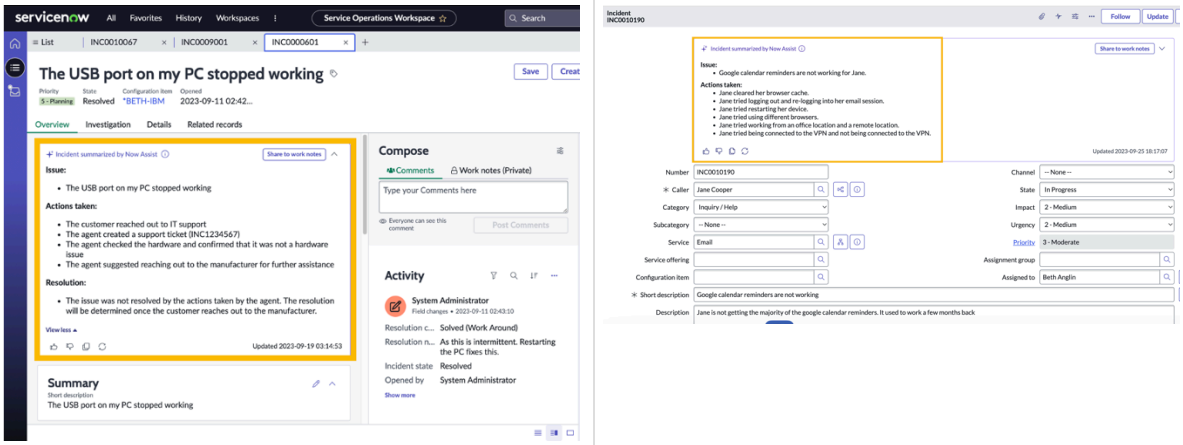
Resumo de incidentes no Now Assist para ITSM

Next Experience	IU principal

Tradução automática

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

Resumo de incidentes no Now Assist para ITSM



Gerando um resumo de caso ou incidente

Você pode gerar um resumo de caso para Now Assist para CSM, Now Assist para HRSDou Now Assist para ITSM:

- Para gerar um resumo de caso para Now Assist para CSM, consulte Summarize a case by using Now Assist for Customer Service Management (CSM) .
- Para gerar um resumo de caso para Now Assist para HRSD, consulte Summarize a case by using Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) .
- Para gerar um resumo de incidente para Now Assist para ITSM, consulte Summarize an incident by using Now Assist for IT Service Management (ITSM) .

Resumo do bate-papo

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

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

Visão geral

O resumo do bate-papo é uma versão resumida da conversa entre um solicitante e Virtual Agent. Os resumos do bate-papo são gerados nestas situações:

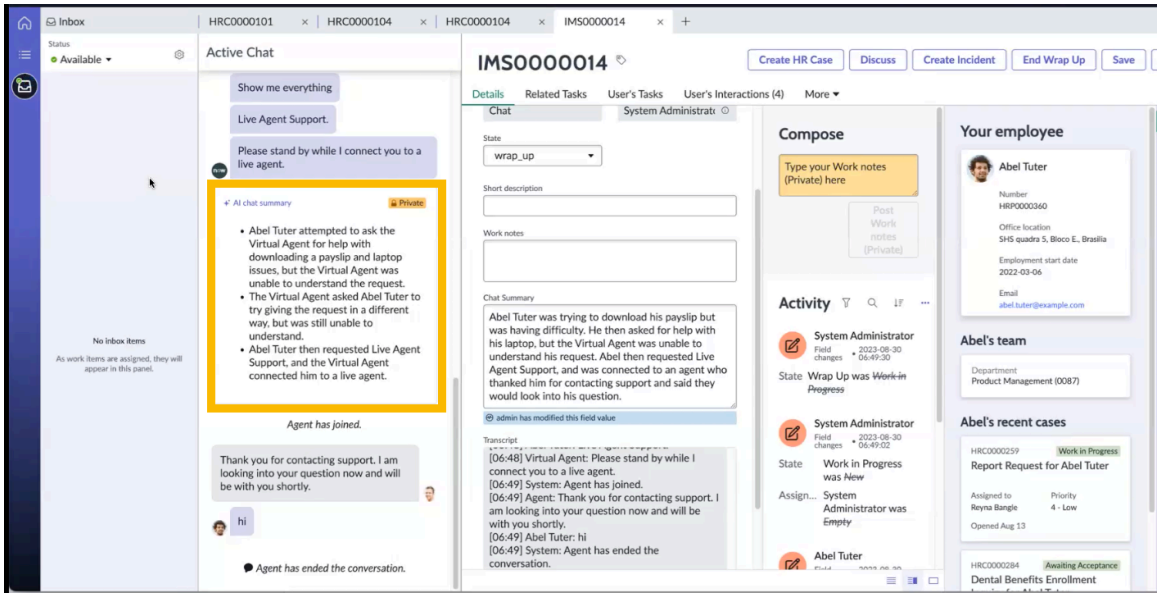
- Quando a conversa termina.
- Quando o agente usa a ação rápida `/summarize` em Bate-papo do agente.
- Quando o usuário seleciona **Resumo do bate** -papo ou insere `resumir o bate-papo` no campo **Solicitar Now Assist para** no painel Now Assist.
- Quando uma interação é transferida de Virtual Agent para um atendente e a conversa tem pelo menos seis linhas. O resumo do bate-papo é exibido em um cartão de resumo na conversa e também preenche os campos de resumo e descrição resumida da interação.

Nota:
Now LLM é o provedor desta habilidade Now Assist.

Tradução automática

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

No exemplo a seguir, Now Assist gerou um resumo do bate-papo em Now Assist para HR Service Delivery (HRSD).



Gerando um resumo do bate-papo

Você pode gerar um resumo do bate-papo para Now Assist para Customer Service Management (CSM), Now Assist para HR Service Delivery (HRSD)ou Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).

- Para gerar um resumo do bate-papo para Now Assist para CSM, consulte Summarize a chat conversation by using Now Assist for Customer Service Management (CSM) .
- Para gerar um resumo do bate-papo para Now Assist para HRSD, consulte Summarize a chat conversation by using Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) .
- Para gerar um resumo do bate-papo para Now Assist para ITSM, consulte Summarize a chat conversation by using Now Assist for IT Service Management (ITSM) .

Geração de anotações de resolução

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

Visão geral

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

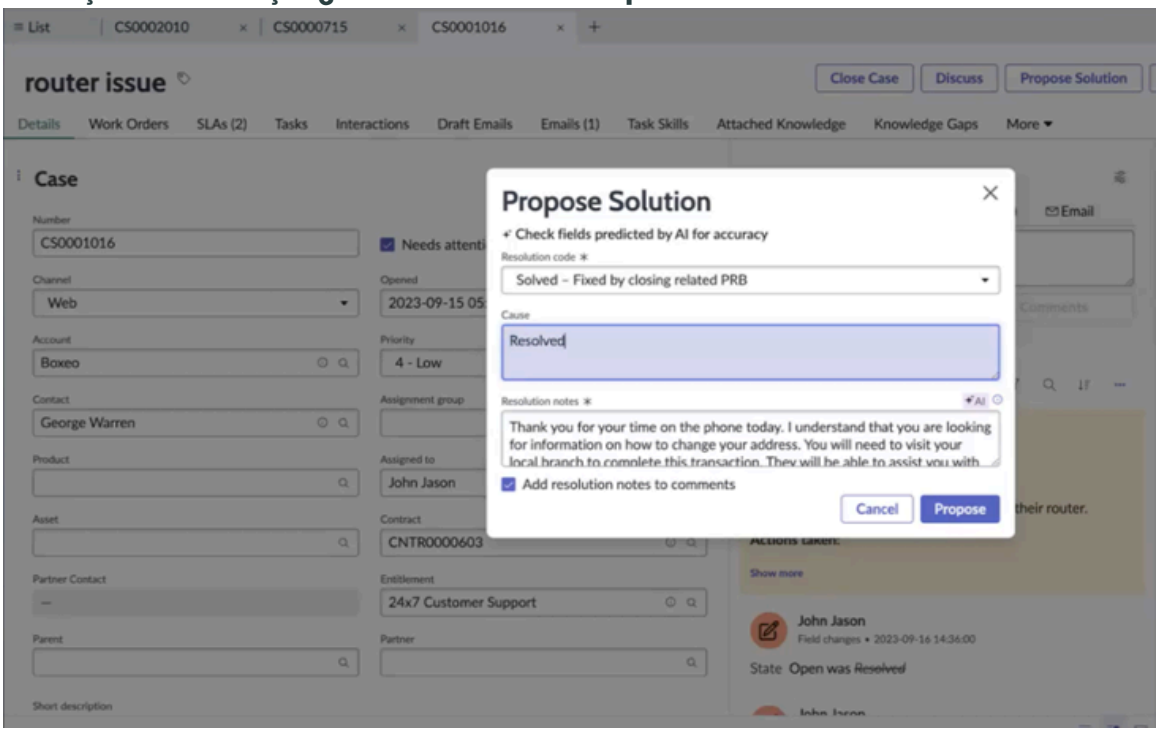
Nota:
Now LLM é o provedor desta habilidade Now Assist.

Os exemplos a seguir mostram Now Assist anotações de resolução geradas em Now Assist para Customer Service Management (CSM), Now Assist para HR Service Delivery (HRSD)e Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).

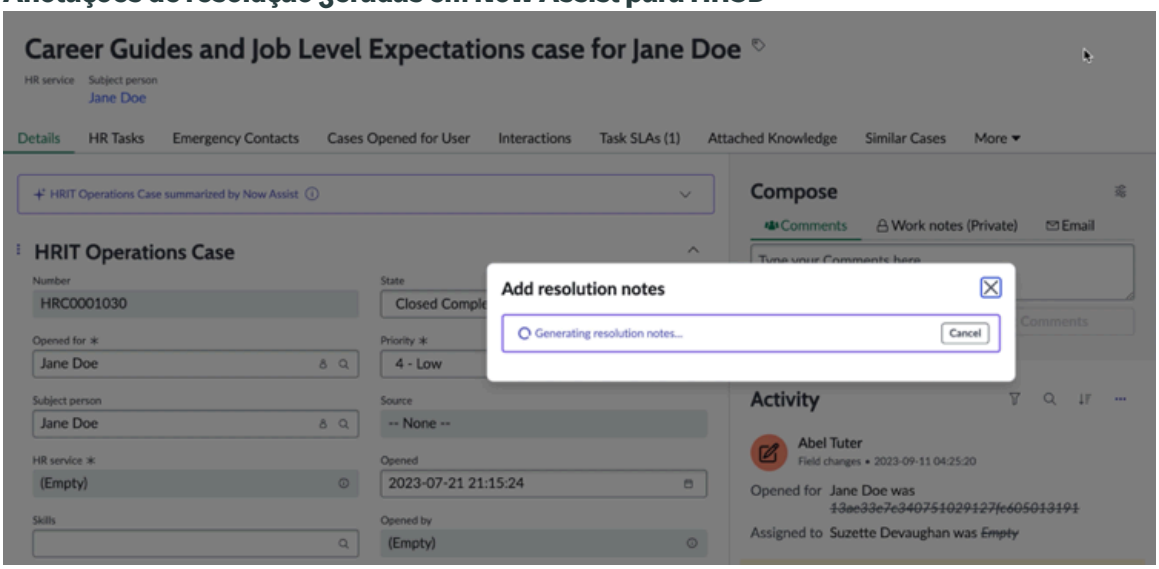
Tradução automática

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

Anotações de resolução geradas em Now Assist para CSM



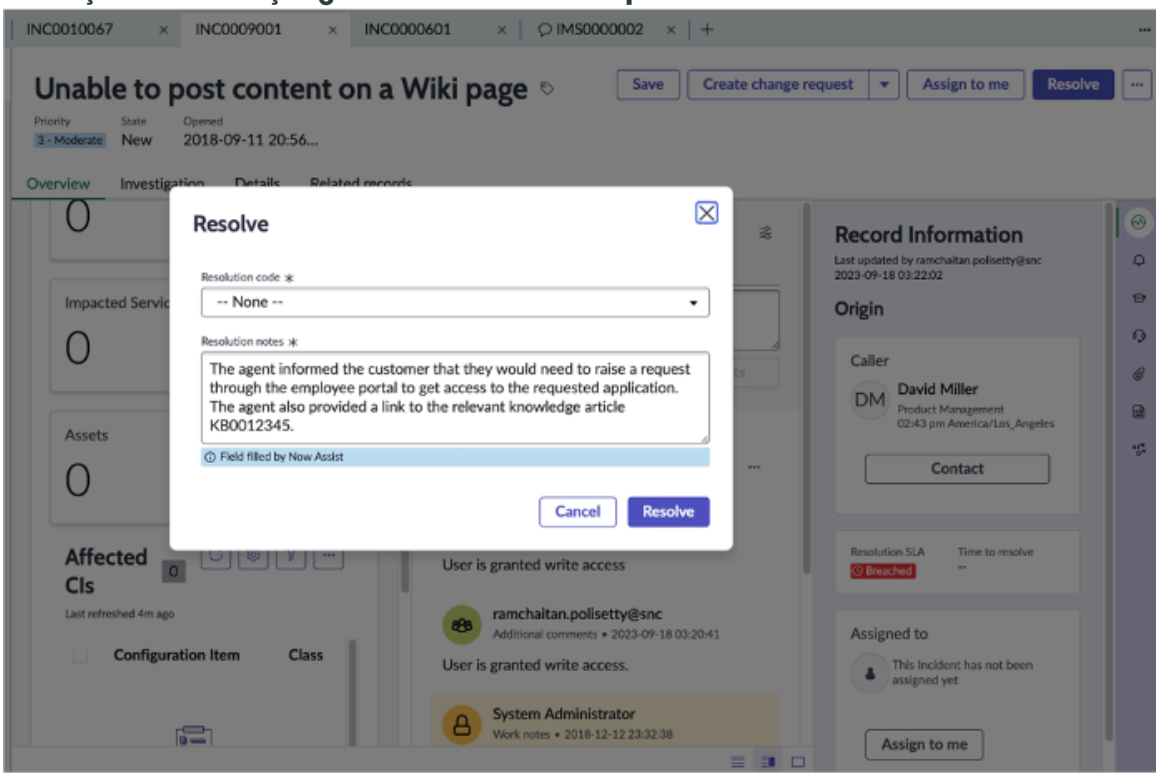
Anotações de resolução geradas em Now Assist para HRSD



Tradução automática

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

Anotações de resolução geradas em Now Assist para ITSM



Gerando anotações de resolução

Você pode gerar anotações de resolução para Now Assist para CSM, Now Assist para HRSDou Now Assist para ITSM:

- Para gerar anotações de resolução para Now Assist para CSM, consulte Generate the resolution notes for a case by using Now Assist for Customer Service Management (CSM) .
- Para gerar anotações de resolução para Now Assist para HRSD, consulte Generate the resolution notes for a case by using the Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) .
- Para gerar anotações de resolução para Now Assist para ITSM, consulte Generate the resolution notes for an incident by using Now Assist for IT Service Management (ITSM) .

Geração de código

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

Now Assist para Creator ativa a habilidade de geração de código. A geração de código fornece sugestões de conversão de texto em código e conclusão de código no editor JavaScript em formulários nas Now Platform e nas etapas de script em Flow Designer. Desenvolvedores com vários níveis de experiência em scripts no Now Platform podem se beneficiar do uso da geração de código para começar a escrever scripts personalizados ou iterar em scripts com mais eficiência.

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

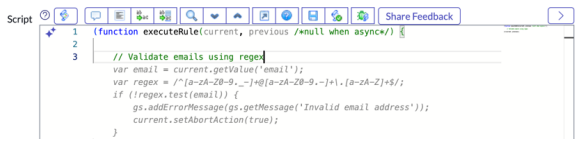
Você pode fornecer os seguintes tipos de avisos para gerar sugestões de código. A sugestão de código aparece nas linhas após o prompt, mas não é adicionada ao script até que seja aceita.

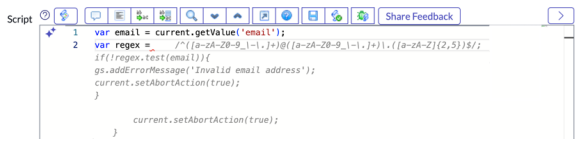
Tradução automática

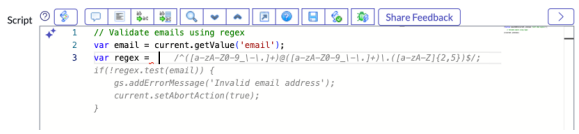
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Os desenvolvedores devem ser atribuídos à função now.assist.creator para usar a geração de código. Para começar a desenvolver com código gerado por IA, consulte Now Assist for code generation .

Solicita geração de código

Tipo de aviso	Exemplo
Texto em código Texto em um comentário de código que descreve o objetivo do código.	 Neste exemplo, o prompt é: `// Validar e-mails usando regex.`

Código concluído
O início de uma função a ser concluída automaticamente.
	
	Neste exemplo, o prompt é:
	`var email = current.getValue('email');`
	`var regex =`

Captura única (combinação de texto e código)
Uma combinação de texto em um comentário de código que descreve o objetivo do código, seguida por um exemplo de como você deseja que o código inicie.
	
	Neste exemplo, o prompt é:
	`// Validate emails using regex`
	`var email = current.getValue('email');`
	`var regex =`

Resumo do fechamento da tarefa de ordem de serviço

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

Now Assist pode gerar um resumo da tarefa de ordem de serviço somente se a tarefa tiver pelo menos 200 palavras nos campos usados para os dados de entrada. O mínimo de 200 palavras otimiza a experiência do agente, garantindo que haja informações suficientes para resumir.

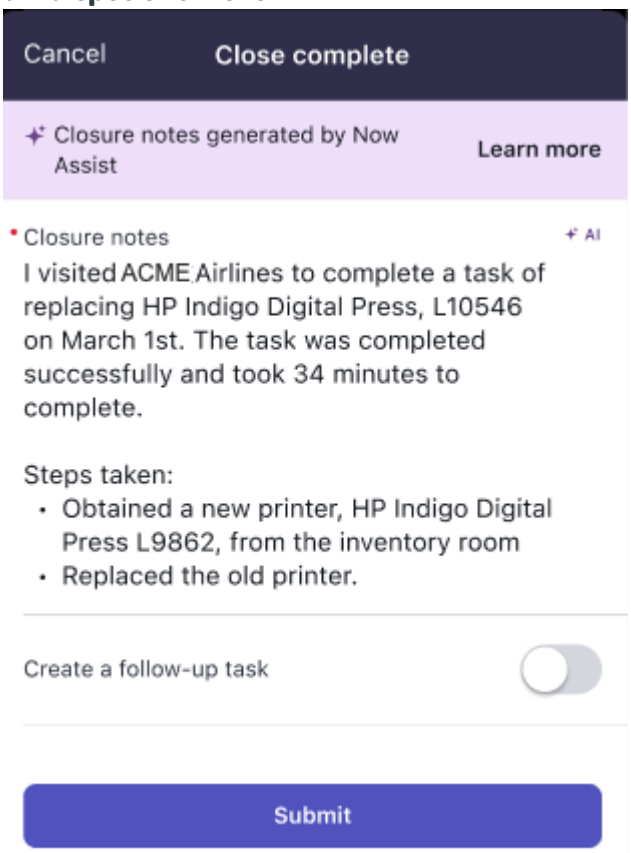
Nota:
Now LLM é o provedor desta habilidade Now Assist.

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

Tradução automática

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

Exemplo de anotações de fechamento para uma tarefa de ordem de serviço em um dispositivo móvel



Now Assist na plataforma

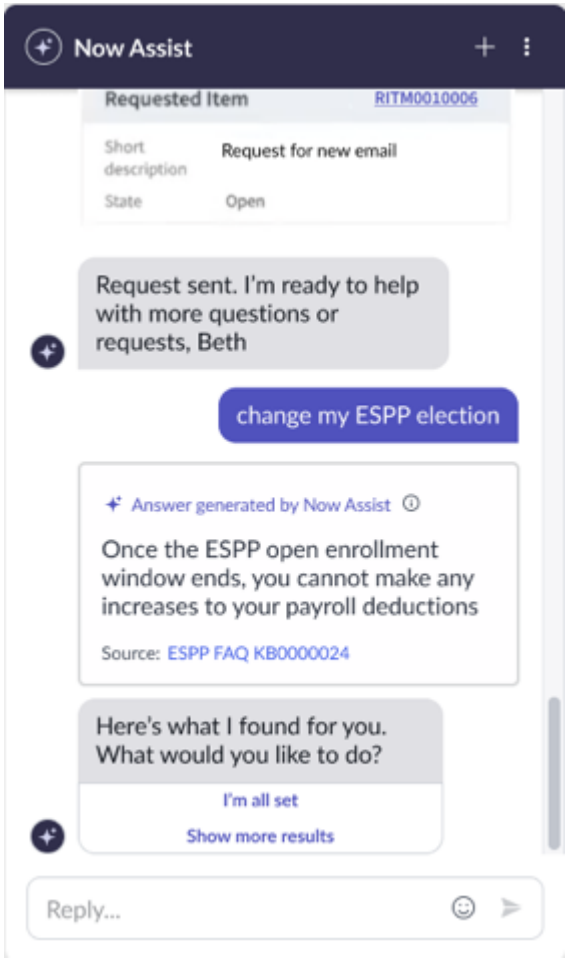
A experiência de IA generativa Now Assist está disponível em vários produtos e recursos Now Platform®.

Now Assist no Pesquisa com IA

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

Tradução automática

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



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

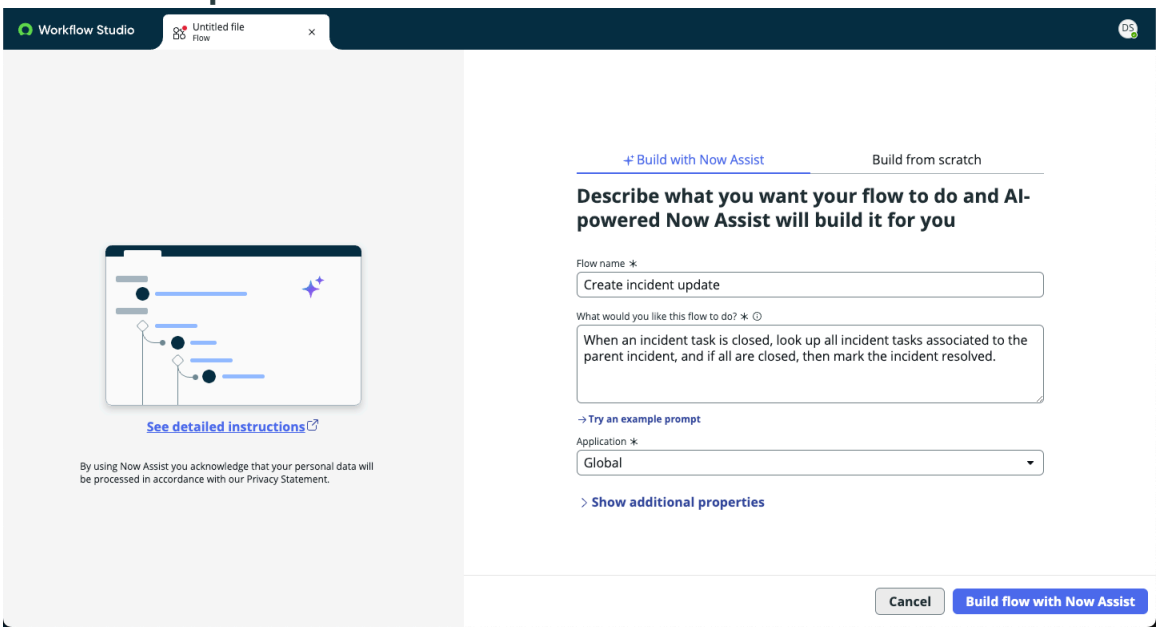
Now Assist no Flow Designer

Use a habilidade de geração de fluxo em Flow Designer para criar novos fluxos. As recomendações de IA generativa podem ajudar você a criar fluxos, recomendando possíveis componentes com base no que você inseriu.

Tradução automática

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

Use Now Assist para criar um fluxo

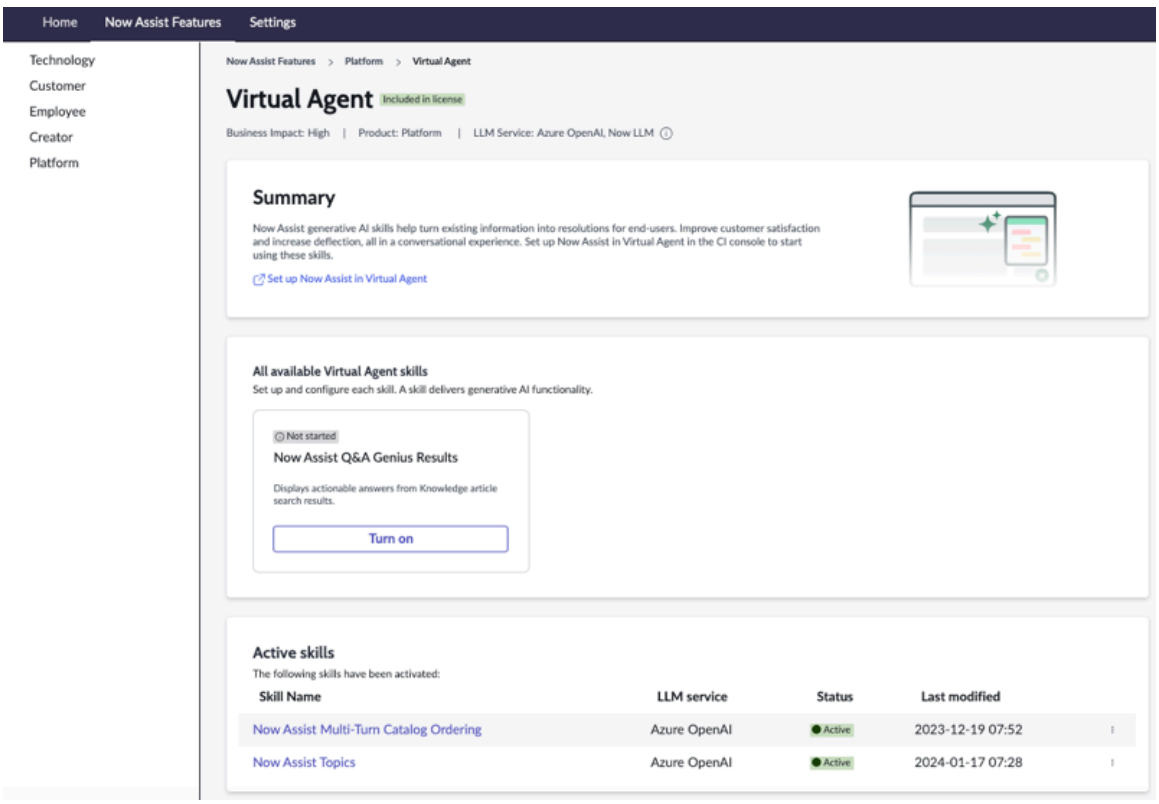


Para obter mais informações, consulte Flow generation e .

Now Assist no Virtual Agent

Use Now Assist em Virtual Agent para fornecer uma experiência Now Assist orientada por conteúdo para os usuários. Há dois pontos de entrada usados para configurar Now Assist em Virtual Agent. Você pode configurá-lo a partir de Conversational Interfaces Console ou de Administrador do Now Assist console.

Configurando Now Assist em habilidades Virtual Agent] no console Administrador do Now Assist



Tradução automática

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

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

Funções instaladas com Administrador do Now Assist

Administrador do Now Assist está instalado com essas funções.

Administrador do Now Assist [sn_nowassist_admin.nsa_admin]

Este usuário pode criar e atualizar a experiência Administrador do Now Assist editando e configurando habilidades.

Contém funções

Usuário do ACE [ace_user].

Grupos

Nenhum.

Assinatura

Não.

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles.

Não.

Considerações especiais

Nenhum.

Usuário do console do administrador do Now Assist [sn_nowassist_admin.user]

Este usuário pode acessar o console e exibir as habilidades e suas configurações, mas não pode fazer edições.

Contém funções

Nenhum.

Grupos

Nenhum.

Assinatura

Não.

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles.

Não.

Considerações especiais

Nenhum.

Domain Separation no console Administrador do Now Assist

A separação de domínio é compatível com o console Administrador do Now Assist. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de

Tradução automática

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

domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

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

Visão geral

No console Administrador do Now Assist, os recursos de IA generativa são organizados em habilidades. Cada habilidade pode ser configurada de forma diferente para cada domínio ou você pode criar uma variante de uma habilidade para um domínio. Por padrão, todas as habilidades existem no domínio global.

Como a separação de domínio funciona no console Administrador do Now Assist

Você deve habilitar a separação de domínio em sua instância antes de usá-la para habilidades Now Assist.

A separação de domínio é possível no nível de habilidade e no nível de configuração individual. Ao usar a configuração assistida, cada opção de configuração tem seu próprio registro que você pode separar por domínio. Para criar um registro em um novo domínio, você deve configurar a habilidade enquanto estiver no escopo do seu domínio preferencial.

Para exibir em que domínio está uma configuração de habilidade, você pode abrir a tabela Now Assist Configurações de habilidade [sn_nowassist_skill_config]. Na exibição Lista, altere as Colunas da lista para incluir o campo Domínio.

Quando uma habilidade é separada por domínio, somente os usuários que estão nesse domínio podem usar a habilidade que você configurou para esse escopo.

As habilidades que estão no domínio global podem ser acessadas por qualquer pessoa em qualquer domínio. Se você quiser usar apenas uma habilidade em um domínio específico, deverá desativar essa habilidade no domínio global no console Administrador do Now Assist. Em seguida, se você quiser que um domínio tenha uma versão diferente de uma habilidade existente, será possível reconfigurar e ativar a habilidade ou criar uma variante no domínio preferencial.

Tradução automática

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

Casos de uso

Você pode configurar as entradas, funções, gatilhos e avisos ao ativar ou editar uma habilidade ou uma variante posterior da habilidade.

Alguns casos de uso incluem os seguintes exemplos:

- Use o campo **Atividade** como uma entrada no resumo do incidente em um domínio, mas use somente a **descrição resumida** e os campos de **descrição** em outro domínio.
- Conceda a determinadas funções o acesso ao painel Now Assist em um domínio enquanto outro domínio não tenha restrições de função.
- Acione as capacidades de IA generativa usando ações rápidas em Bate-papo do agente em apenas um domínio.
- Crie uma variante de uma habilidade para testar um prompt em um domínio enquanto outro domínio usa o prompt padrão para a habilidade.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Como definir configurações e recursos de Now Assist

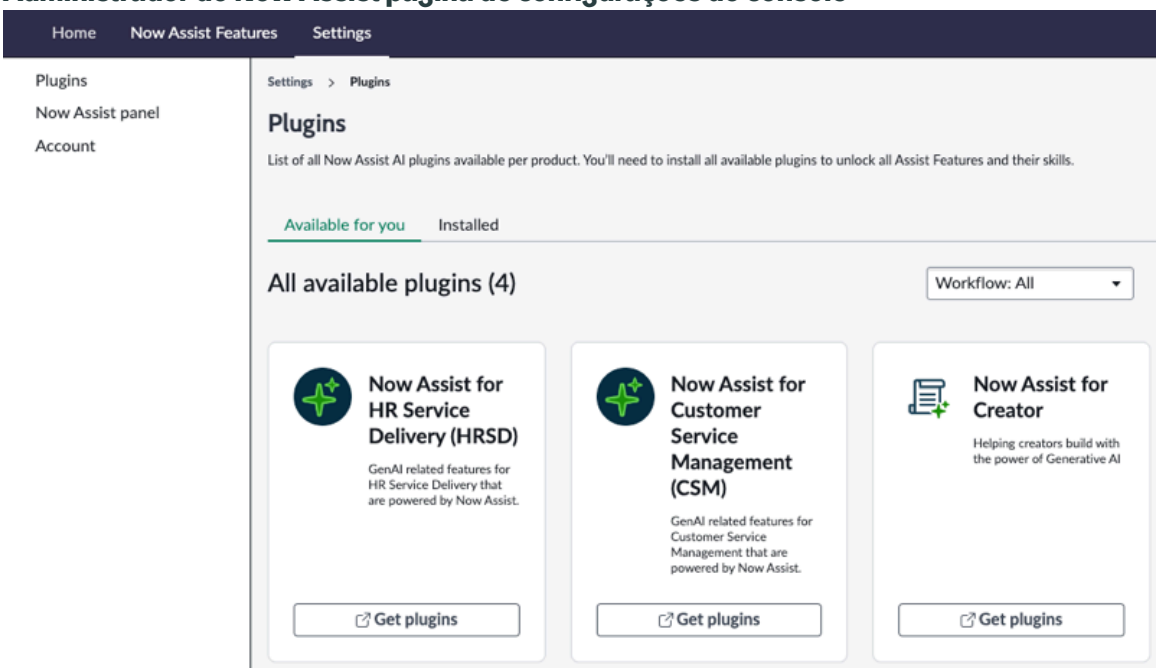
Use o console Administrador do Now Assist para ativar as várias aplicações Now Assist e habilidades às quais você tem direito.

Visão geral da configuração

Use a página Configurações no console Administrador do Now Assist para ativar os plug-ins, ligar o painel Now Assist e exibir as configurações da conta.

O exemplo a seguir mostra a página Configurações com quatro plug-ins disponíveis para instalação, incluindo Now Assist para HRSD e Now Assist para Creator.

Administrador do Now Assist página de configurações do console



Tradução automática

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

Instalar plug-ins de Now Assist

Instale os plug-ins Now Assist para habilitar a IA generativa em sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

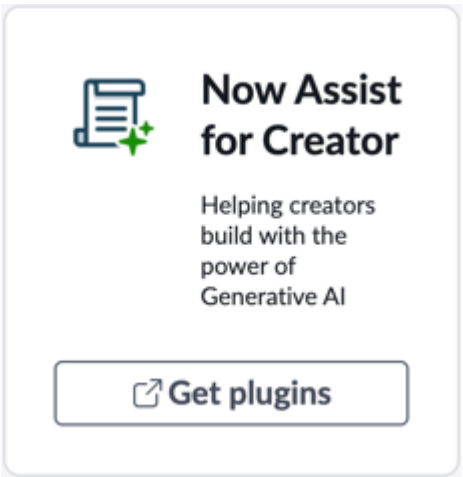
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para começar com Now Assist, você deve instalar pelo menos uma aplicação Now Assist em sua instância. O console Administrador do Now Assist pode orientar sua implementação, começando com a instalação. Fazer Check-out do Now Assist Check-list da jornada para obter mais informações.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.
   Se você já estiver em Administrador do Now Assist, selecione a guia **Configurações**.
2. Na página **Configurações**, selecione Plug- **ins**.

   Os plug-ins aparecem como cartões. Revise todos os plug-ins Now Assist na guia **Disponível para você**. Os plug-ins que você já instalou aparecem na guia **Instalados**.



3. Selecione **Obter plug-ins** no cartão para o plug-in que você deseja instalar.
4. Na janela de confirmação, selecione **Instalar plug** -in para abrir a página ServiceNow Store do plug-in em uma nova guia do navegador.
5. Instale o plug-in da página ServiceNow Store.
   Algumas aplicações podem exigir que você solicite o app de ServiceNow® Store primeiro. Depois de solicitar a aplicação na página ServiceNow® Store, navegue até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos** para concluir a instalação.
6. Retorne ao console Administrador do Now Assist.
7. Na caixa de diálogo, selecione **Atualizar**.
8. Feche a caixa de diálogo para revisar todos os plug-ins ou selecione **Exibir tudo** <Plugin> Assistências e habilidades para revisar os recursos do seu novo plug-in.

Resultado

Seu plug-in foi instalado com sucesso.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois
Ligar o painel Now Assist ou Configurar uma habilidade Now Assist

Ligar o painel Now Assist

Ative o painel Now Assist para permitir que seus agentes usem habilidades Now Assist, como resumo, em um painel lateral na interface do usuário.

Antes de Iniciar
Você deve instalar pelo menos uma aplicação Now Assist antes de ativar o painel Now Assist.

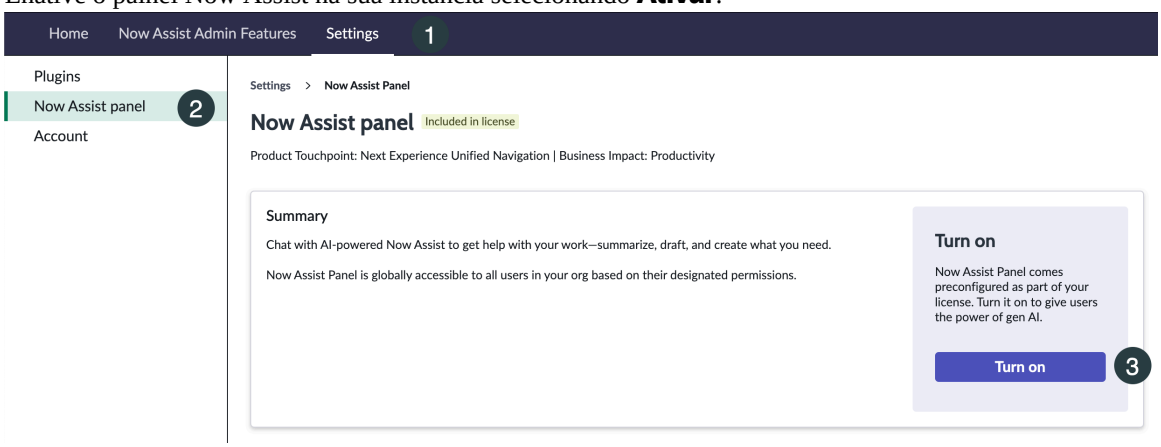
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você deve ter a função now_assist_panel_user para ter acesso ao painel Now Assist depois de ativá-lo.

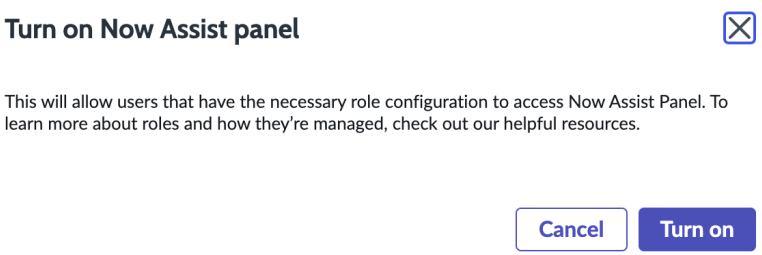
Para saber mais sobre o painel Now Assist e como ele pode ajudar seus agentes, consulte Painel do Now Assist.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.
   Se você já estiver em Administrador do Now Assist, selecione a guia **Configurações**.
2. Selecione **o painel do Now Assist**.
3. Enative o painel Now Assist na sua instância selecionando **Ativar**.



4. Na caixa de diálogo Ativar Now Assist painel , selecione **Ativar**.



Resultado
O painel Now Assist está ativo na sua instância para usuários com a função now_assist_panel_user.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Para ver o painel Now Assist em ação para a aplicação Now Assist que você ativou, consulte os seguintes tópicos:

- Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)
- Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Now Assist for Creator

now_assist_panel_user

Usuários que têm acesso ao painel Now Assist.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Configurar uma habilidade Now Assist

Configure os gatilhos, as configurações e os locais de exibição das habilidades de Now Assist para habilitar recursos de IA generativa em Now Platform.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que as habilidades forem ativadas, elas poderão ser acessadas no painel Now Platform ou no painel Now Assist. Essas habilidades capacitam seus agentes a resolver casos com mais eficiência com registro ou resumo de bate-papo ou geração de anotação de resolução. Ative as habilidades mais relevantes para seus casos de uso e necessidades de negócios.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Console de administrador do Now Assist** > **Recursos**.
   Se você já estiver no console Administrador do Now Assist, selecione a guia **Recursos do Now Assist**.
2. No painel de navegação, selecione um fluxo de trabalho, como **Tecnologia**.

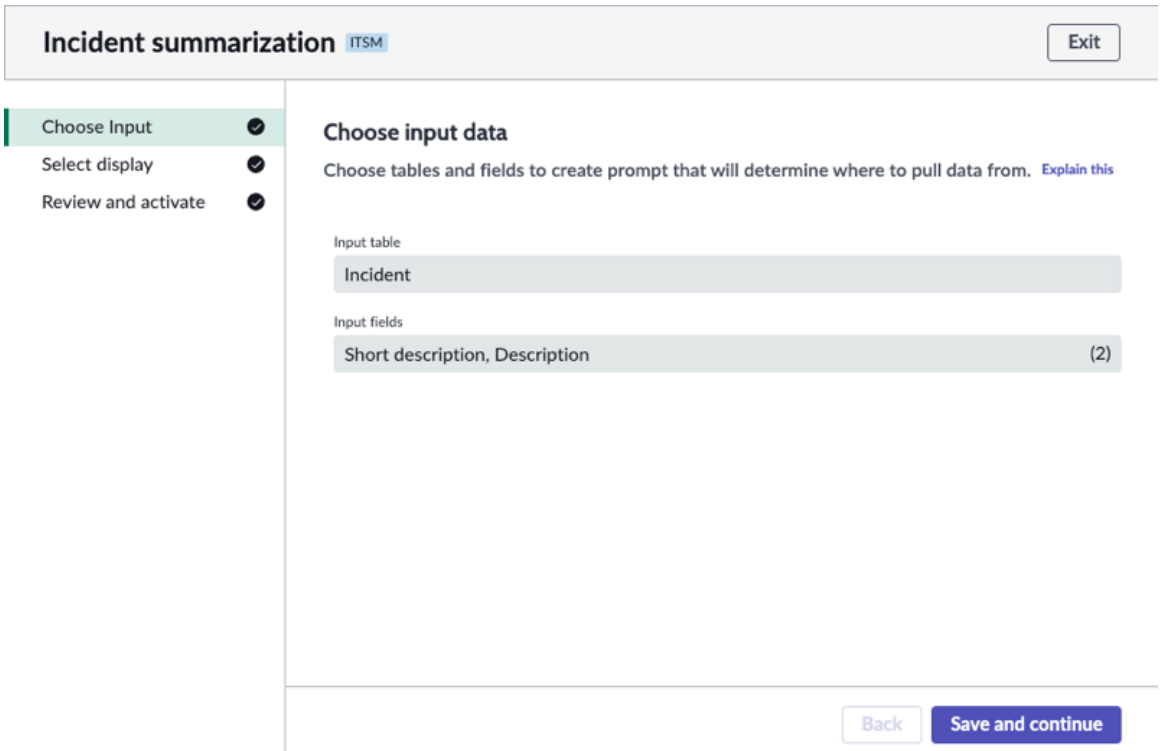
   Cada fluxo de trabalho contém conjuntos de recursos.
3. No cartão do recurso associado à habilidade que você deseja ativar, selecione **Exibir detalhes**.
4. Na seção Todas as habilidades disponíveis, selecione **Ativar habilidade**.

Tradução automática

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

5. Na primeira etapa da configuração da habilidade, determine quais entradas ou gatilhos você deseja associar à habilidade.

   Cada configuração de habilidade tem etapas que são mostradas na configuração assistida. As etapas exatas variam de habilidade para habilidade. Um símbolo ao lado de cada etapa indica se a etapa foi concluída, parcialmente concluída ou não concluída. Depois de configurar uma etapa, selecione **Salvar e continue** para a próxima etapa. Retorne a uma etapa anterior selecionando **Voltar**.

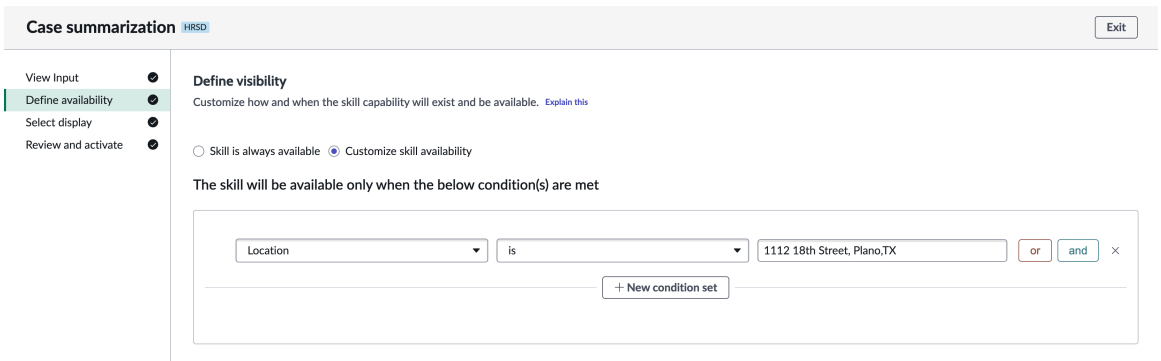


   Você pode encontrar os detalhes sobre essas opções na documentação dessa habilidade.

   Nota:
   Algumas opções de configuração são somente leitura.

6. Depois de configurar a etapa atual, selecione **Salvar e continue** para a próxima etapa.

7. **Opcional:** Para algumas habilidades, a próxima etapa é definir a disponibilidade.
   Você pode selecionar A **habilidade está sempre disponível** se não quiser impor restrições quando a habilidade está disponível para uso. Se você quiser adicionar condições, selecione **Personalizar disponibilidade de habilidade**. Isso abrirá um construtor de condição para você selecionar campos e valores que determinarão se alguém pode usar a habilidade.



Tradução automática

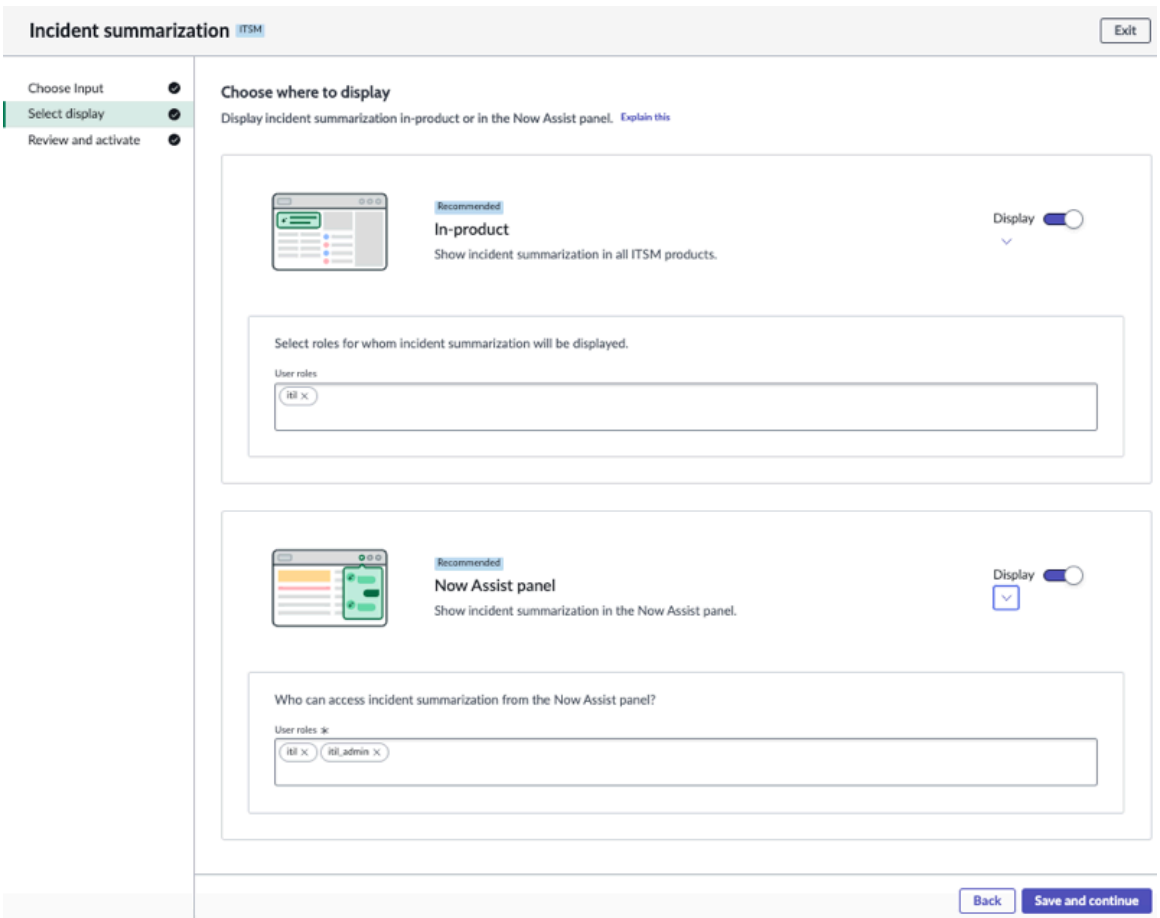
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

8. Na próxima etapa da configuração da habilidade, selecione onde você deseja exibir a habilidade. Você pode selecionar no produto, no painel Now Assist ou em ambos.
   - **No produto**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist são exibidas em formulários e espaços.

     Para as habilidades que aparecem no produto, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.
   - **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Ligar o painel Now Assist.

     Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

   As funções podem ser adicionadas inserindo o nome da função no campo Funções do usuário. As funções existentes podem ser removidas selecionando o ícone X na bolha da função. Você deve ter pelo menos uma função especificada, mas pode adicionar quantas quiser.



9. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.

O que Fazer Depois

Use as Now Assist aplicações e habilidades que você ativou:

- Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Now Assist for Field Service Management (FSM)
- Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Tradução automática

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

- Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Now Assist for Creator

Editar uma habilidade Now Assist

Edite a configuração de uma habilidade Now Assist para escolher as entradas ou gatilhos e o local de exibição da saída da habilidade.

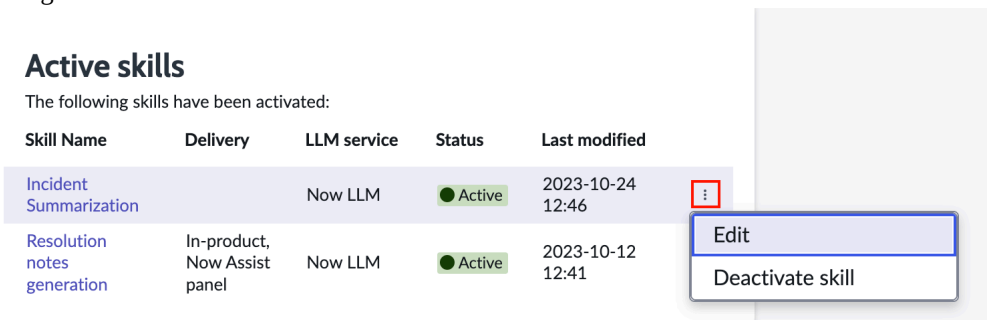
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos**.
   Se você já estiver no console Administrador do Now Assist, selecione a guia **Recursos de administrador do Now Assist**.
2. Selecione um fluxo de trabalho no painel de navegação, como **Tecnologia**.

   Cada fluxo de trabalho contém conjuntos de recursos.
3. No cartão do recurso associado à habilidade que você deseja editar, selecione **Exibir detalhes**.
4. Em **Habilidades ativas**, selecione o ícone de mais opções ao lado da habilidade que você deseja configurar e selecione **Editar**.



A primeira etapa na configuração assistida da habilidade é exibida.

Cada configuração de habilidade tem um número de etapas mostradas na configuração assistida. As etapas exatas variam de habilidade para habilidade. Um símbolo ao lado de cada etapa indica se a etapa foi concluída, parcialmente concluída ou não concluída.

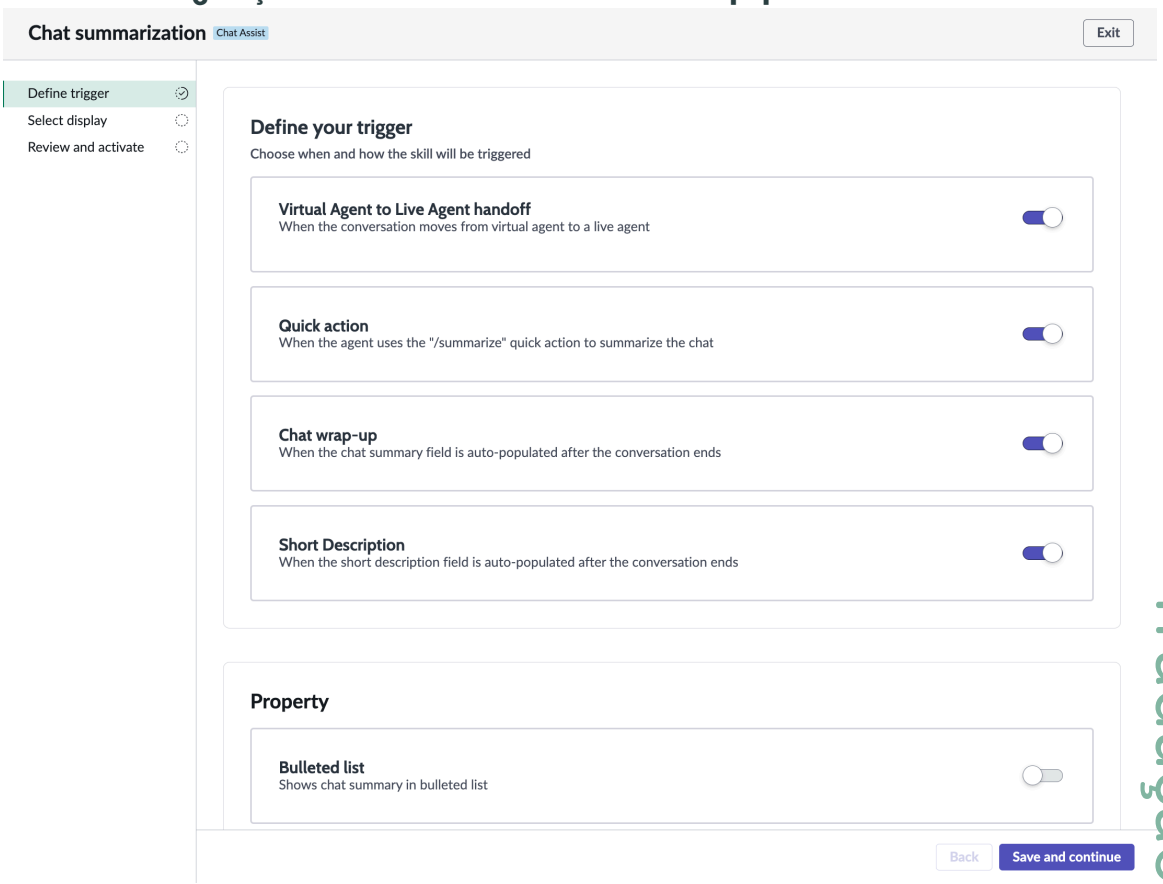
Detalhes sobre essas opções podem ser encontrados na documentação dessa habilidade.

Nota:
Algumas opções de configuração são somente leitura.

Tradução automática

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

Painel de configuração de habilidade de resumo do bate-papo



5. Prossiga para a próxima etapa quando terminar de configurar a etapa atual selecionando **Salvar e continuar**.
   Você pode retornar a uma etapa anterior selecionando **Voltar**.
6. Aplique as novas configurações depois de revisar suas mudanças, selecionando **Concluído**.

Resultado

A habilidade é ativada com suas configurações preferenciais. Agora você pode instalar outros plug-ins ou ativar outras habilidades.

Revisar Now Assist informações da conta

Revise os detalhes da sua licença Now Assist na página Conta do console Administrador do Now Assist para se certificar de que você está atualizado sobre o que está disponível para você.

Antes de Iniciar

Além de exibir os detalhes da licença, você também pode optar por recusar o compartilhamento de dados.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

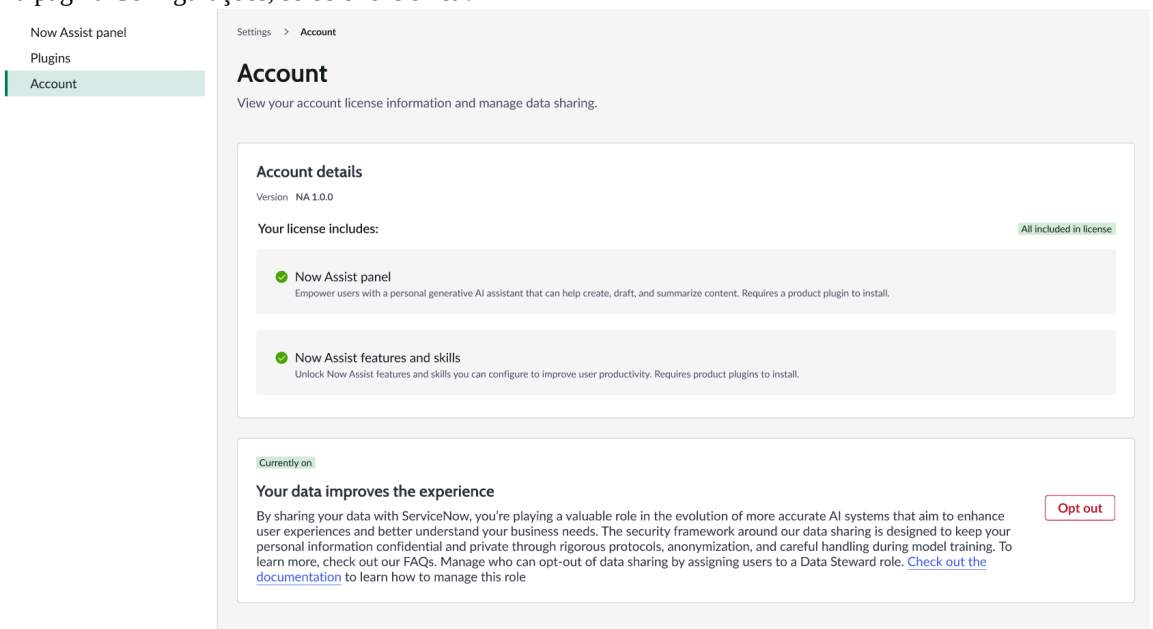
Na página Conta, você pode revisar as informações de licenciamento para verificar a quais plug-ins e recursos você tem direito e qual é o status deles.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.
   Se você já estiver no console Administrador do Now Assist, selecione a guia **Configurações**.
2. Na página Configurações, selecione **Conta**.



3. Na seção Detalhes da conta do painel, revise o que está incluído na sua licença Now Assist.
   Se você quiser recusar o compartilhamento de dados, selecione **Recusar**. Para obter mais informações sobre o que significa recusar o compartilhamento de dados, consulte Recusar compartilhamento de dados para Now Assist.

Resultado
A licença da sua conta e o status de compartilhamento de dados estão atualizados.

O que Fazer Depois
Ative as habilidades desejadas para suas aplicações de fluxo de trabalho Now Assist para que você possa usar recursos de IA generativa em Now Platform®. Para obter mais informações, consulte Como definir configurações e recursos de Now Assist.

Atribuir a função de administrador de dados

Selecione um administrador de dados para tomar decisões sobre o compartilhamento de dados com ServiceNow em aplicações Now Assist.

Antes de Iniciar
Função necessária: sys_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um administrador de dados é responsável por determinar se avisos, entradas e respostas com IA generativa em Now Assist aplicações em sua instância são compartilhados com ServiceNow.

O programa de compartilhamento de dados do cliente ServiceNow permite que você forneça dados para melhorar os ServiceNow produtos de IA. Esses dados ajudam a melhorar a precisão da previsão, aprimorar a experiência do usuário, personalizar produtos de acordo com as necessidades de negócios e reduzir as alucinações de suas habilidades Now Assist ativadas.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Usuários** e, em seguida, abra um registro de usuário.
2. Na lista relacionada “Funções”, selecione **Editar**.
3. Na lista relacionada Coleções, selecione a função sn_generative_ai.data_steward e, em seguida, selecione **Adicionar**.
4. Selecione **Salvar**.

Resultado

Quando o administrador de dados tiver a função correta, ele poderá revisar as informações de compartilhamento de dados no console do administrador do Now Assist, na guia Configurações.

Recusar compartilhamento de dados para Now Assist

O compartilhamento de dados melhora ServiceNow os produtos de IA. Você pode recusar o compartilhamento de dados na página Configurações do console do administrador do Now Assist.

Antes de Iniciar

Ao recusar o programa de compartilhamento de dados do cliente ServiceNow, você não poderá mais fornecer dados para melhorar os ServiceNow produtos de IA. Ao compartilhar dados com o programa de desenvolvimento de IA ServiceNow, você fornece dados relevantes para ajudar a melhorar a precisão da previsão, a experiência do usuário, personalizar produtos de acordo com as necessidades de negócios e reduzir as alucinações de suas habilidades Now Assist ativadas.

Você pode optar por excluir uma instância ServiceNow do compartilhamento de dados do console Administrador do Now Assist se não quiser participar. Repita o processo de recusa para todas as instâncias que usam a funcionalidade Now Assist.

A recusa pode levar até cinco dias úteis para ser processada.

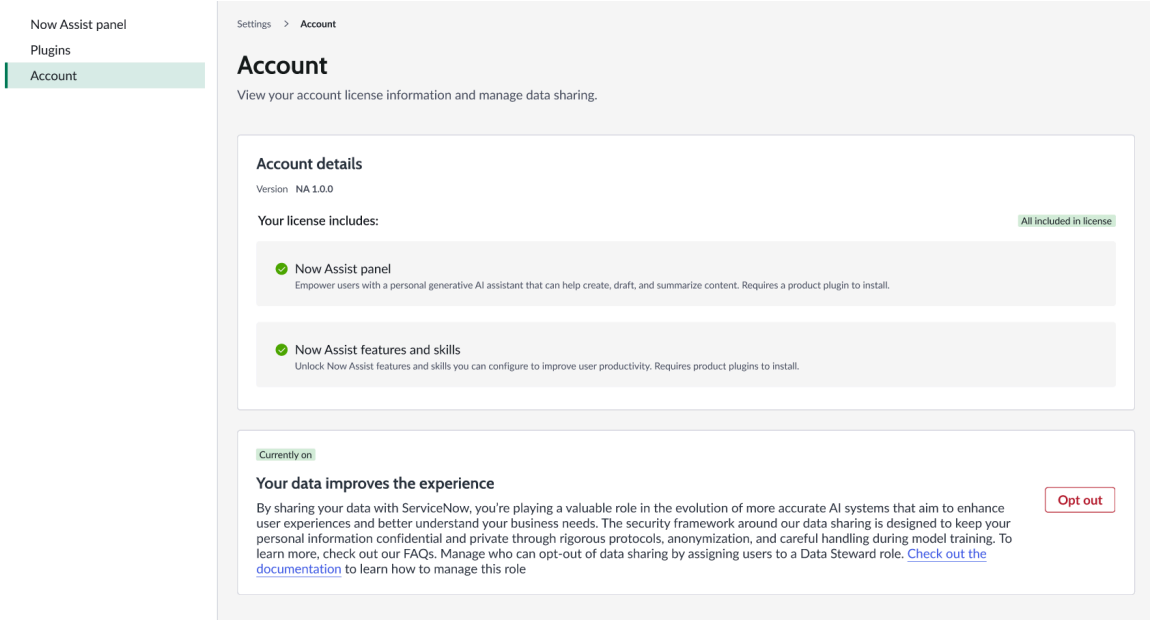
Função necessária: sn_generative_ai.data_steward

Procedimento

1. Altere o escopo da sessão atual selecionando o ícone Globo no canto superior direito, ao lado da barra de pesquisa, e definindo Escopo da aplicação como Controlador de IA generativa.
2. Navegar até **Todos** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.
   Se você já estiver no console Administrador do Now Assist, selecione a guia **Configurações**.
3. No painel Configurações, selecione **Conta**.

Tradução automática

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



4. Na seção Compartilhamento de dados do painel, selecione **Recusar**.
5. Na janela de confirmação, selecione **Recusar**.

Resultado
Sua preferência de compartilhamento de dados agora está salva na instância. Se você quiser aceitar novamente o compartilhamento de dados, consulte seu executivo de contas.

Analisando o desempenho de Now Assist

Use as Now Assist ferramentas de análise e monitoramento na página Visão geral para revisar os resumos, as informações de desempenho e os problemas que precisam de sua atenção.

Página de visão geral do Administrador do Now Assist

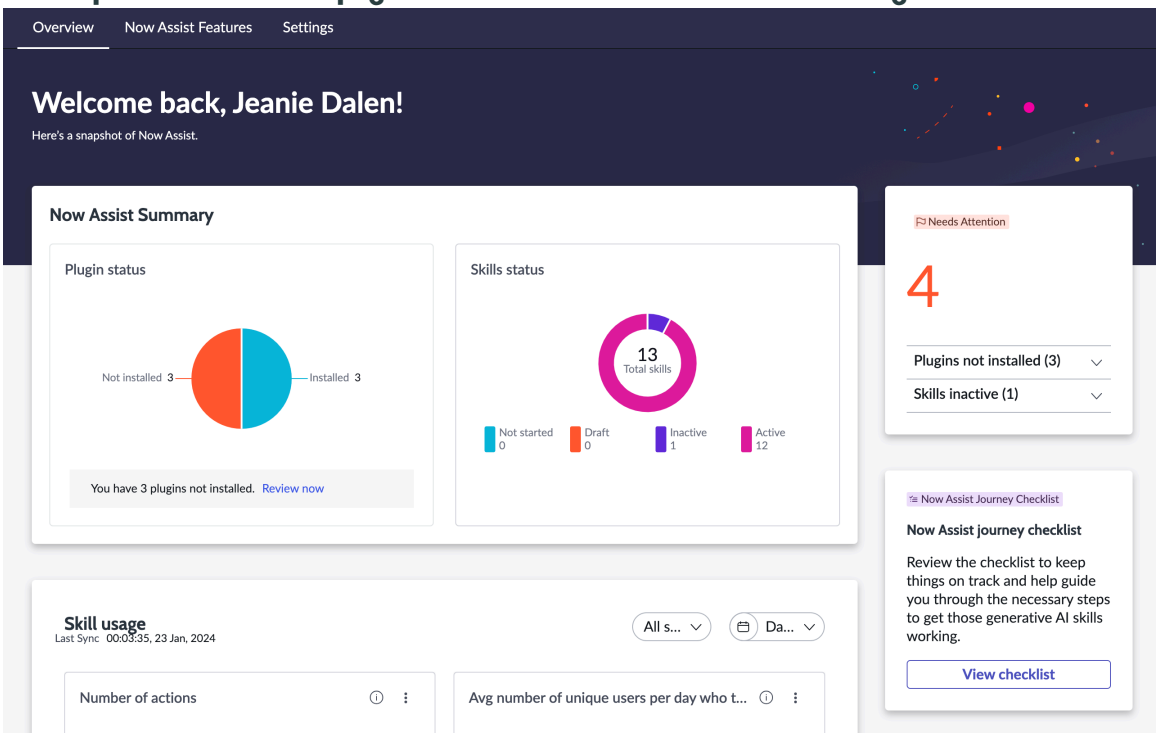
Depois de desbloquear e começar a usar as habilidades, você pode medir seu desempenho e uso ao longo do tempo com gráficos que exibem métricas importantes. A página Visão geral do console contém as informações sobre o desempenho da habilidade, incluindo a conclusão da tarefa ao longo do tempo e um resumo de quais habilidades estão ativas ou disponíveis.

O exemplo a seguir mostra a Administrador do Now Assist página Visão geral.

Tradução automática

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

Desempenho e análise na página Administrador do Now Assist Visão geral



Now Assist Seção Resumo

A seção Now Assist Resumo exibe informações sobre o status de suas habilidades e plug-ins em um formato gráfico.

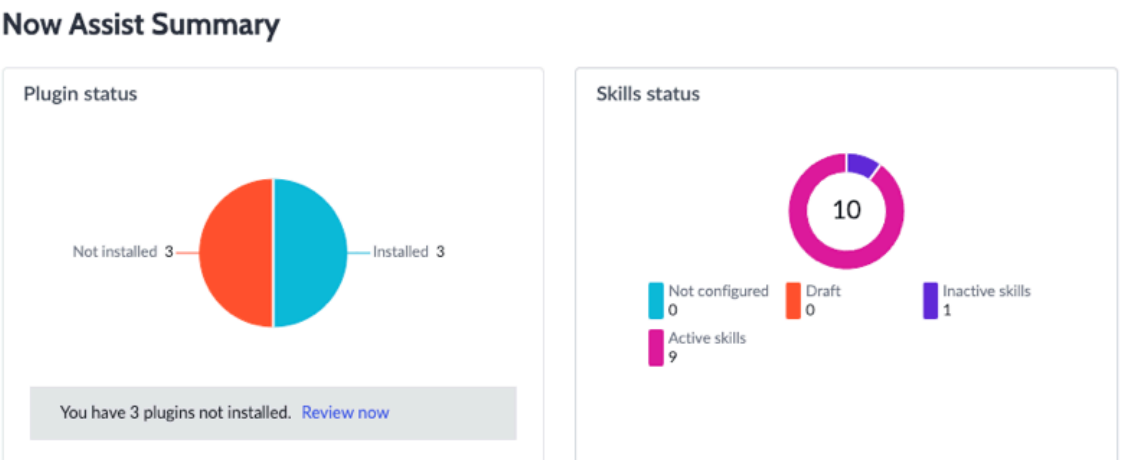
Status do plug-in

Exibe um gráfico de pizza que mostra o número de plug-ins instalados e o número de plug-ins desinstalados disponíveis. Selecione o link **Revisar agora** para revisar e instalar plug-ins adicionais.

Status das habilidades

Exibe um gráfico de donut que mostra suas habilidades de acordo com o estado da configuração: ativo, inativo, rascunho ou não configurado.

O diagrama a seguir mostra o status do plug-in que é exibido como um gráfico de pizza e o status de habilidades que é exibido como um gráfico de donut.



Tradução automática

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

Seção de desempenho de habilidades

A seção Uso de habilidades exibe as métricas das habilidades ativas instaladas. Selecione o ícone de informações ⓘ para ver as informações sobre o que representa a métrica de cada cartão ou selecione o ícone de opção ⋮ para atualizar o cartão.

Use os controles de configuração para configurar os gráficos.

Todas as habilidades

Exiba todas as habilidades ou selecione uma ou mais habilidades individualmente para mudar a exibição.

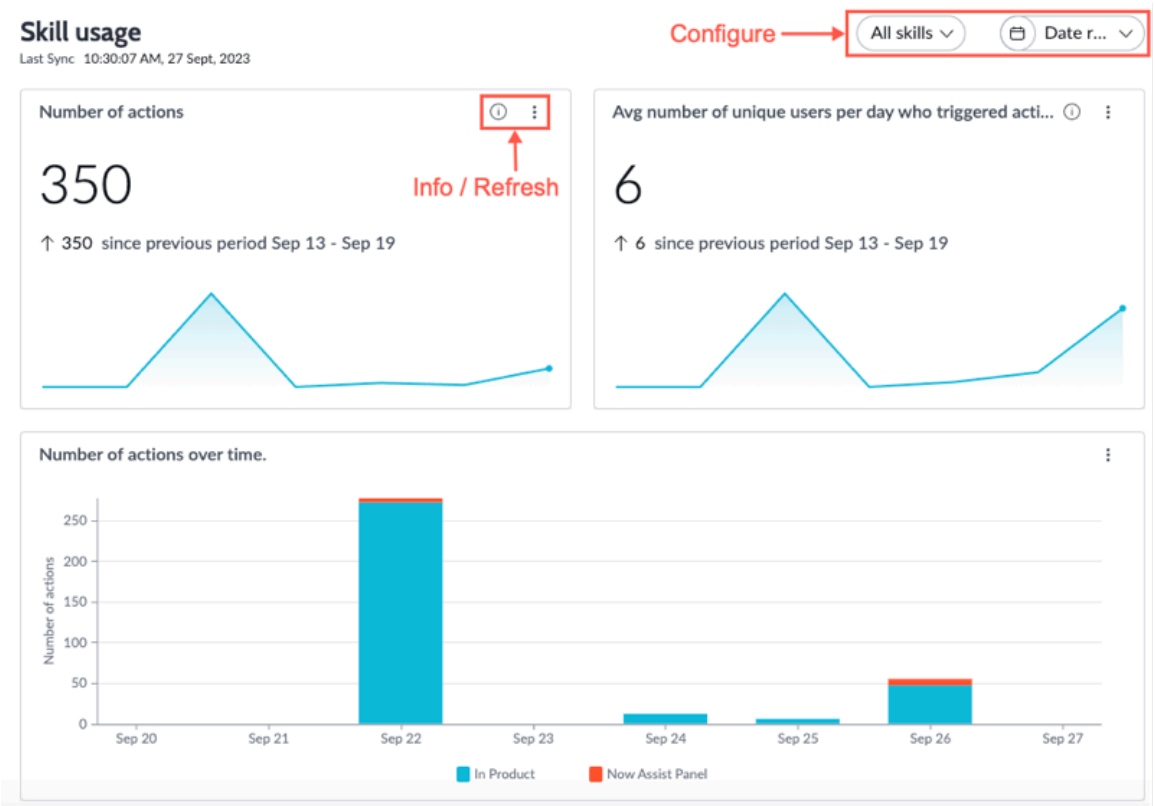
Intervalo de data

Altere o intervalo de datas da análise.

O diagrama a seguir mostra os gráficos e controles de uso de habilidades, que incluem o número de ações, a média de usuários exclusivos por dia e o número de ações ao longo do tempo.

Os dados são coletados uma vez por dia e usam Performance Analytics and Reporting (PAR) para coleta e visualização de dados.

Controles e gráficos de uso de habilidades

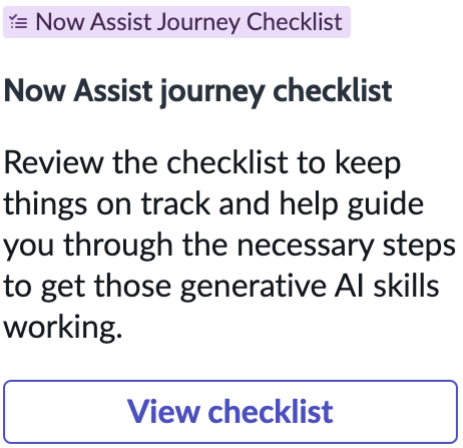


Now Assist check-list da jornada

A check-list da jornada Now Assist fornece um guia do fluxo de trabalho Now Assist. Se você estiver confuso sobre qual deve ser sua próxima etapa ao implementar Now Assist em sua instância, acesse a check-list a qualquer momento selecionando **Exibir check**-list .

Tradução automática

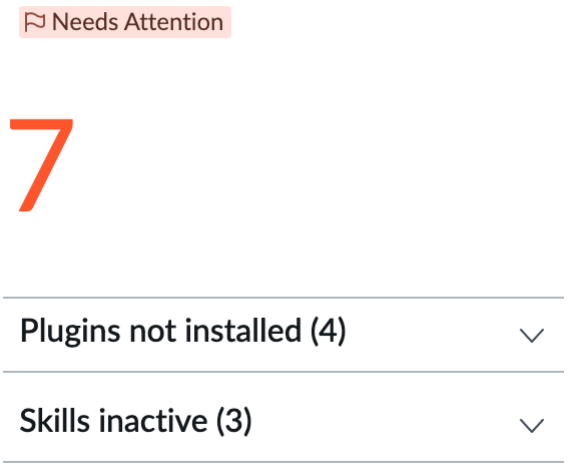
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Recursos adicionais na página Visão geral

As seções Recursos úteis e Perguntas frequentes fornecem links para documentação e respondem a perguntas comuns.

A seção Requer atenção exibe uma contagem de itens que precisam de atenção. Abaixo da contagem, há links categorizados para esses itens.



Tradução automática

Now LLM Atualizações do modelo

Revise esses materiais de referência para obter informações adicionais sobre o modelo Now LLM e sobre as aplicações Now Assist.

Cartões de modelo

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

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

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

Cartão do modelo para ServiceNow resumo LLM

Modelo usado para resumir casos e incidentes.

Cartão do modelo para ServiceNow LLM de texto em código

Modelo usado para geração de código.

Cartão do modelo para ServiceNow LLM de próxima ação recomendada de fluxo

Modelo usado para recomendações de fluxo.

Cartão do modelo para ServiceNow pesquisar perguntas e respostas do LLM

Modelo usado para Pesquisa com IA.

Cartão do modelo para ServiceNow LLM de texto em fluxo

Modelo usado para geração de fluxo.

Cartão do modelo para ServiceNow resumo de alertas LLM

Modelo usado para resumo de alertas.

Now LLM para Agente

Este documento descreve as mudanças no Now LLM para o Agente por versão.

Março de 2024

- Estrutura aprimorada com a adição da detecção de idioma para se preparar para o resumo em vários idiomas.
- Adicionadas respostas padrão para as seções Ações tomadas e Resolução se nenhuma atividade for detectada.

Fevereiro de 2024

- Alucinação corrigida vista no resumo da tarefa, relacionada ao estado do caso, à seção de resolução e ao fluxo de atividades.
- Relevância aprimorada do conteúdo no resumo da tarefa, removendo o conteúdo das anotações de trabalho geradas pelo sistema.
- Corrigidos problemas no resumo do bate-papo relacionados à formatação HTML no prompt.
- Corrigida a ordenação incorreta de e-mail para resumo com conteúdo de e-mail.

Now LLM para perguntas e respostas

Este documento descreve as mudanças no Now LLM para perguntas e respostas por versão.

Março de 2024

- Modelo de perguntas e respostas aprimorado, alternando do modelo baseado em Nemo para um Now LLM baseado em Mistral.
- Melhoria de >2X na latência média e >3X de melhoria na latência do 90º percentil.
- Melhoria relativa de aproximadamente 25% nas métricas de qualidade do modelo (precisão, completude, concisão e formatação).
- Número reduzido de GPUs necessárias por modelo de 2 para 1.

Tradução automática

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

Fevereiro de 2024

Nenhuma atualização.

Now LLM para Flow Designer

Este documento descreve as mudanças na Now LLM para Flow Designer por versão.

Fevereiro de 2024

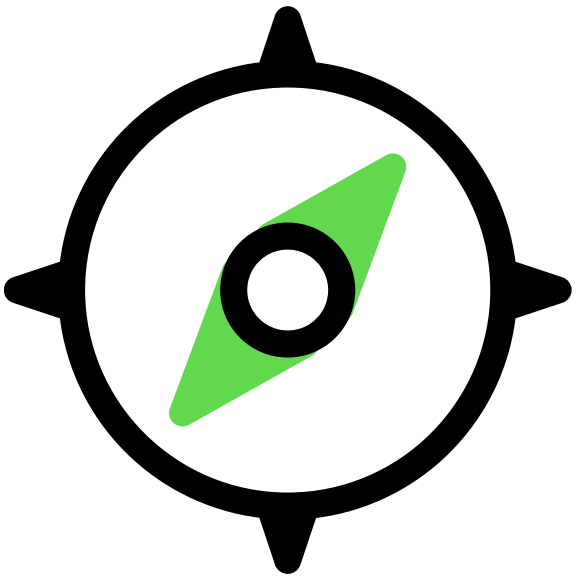
Índice de componentes prontos para uso aprimorado para incluir componentes do hub de integração para uma melhor experiência do cliente na criação de fluxos que precisam de integração de aplicativo.

Controlador de IA generativa

Use Controlador de IA generativa para integrar modelos de linguagem grandes de terceiros (LLMs) com seus fluxos de trabalho.

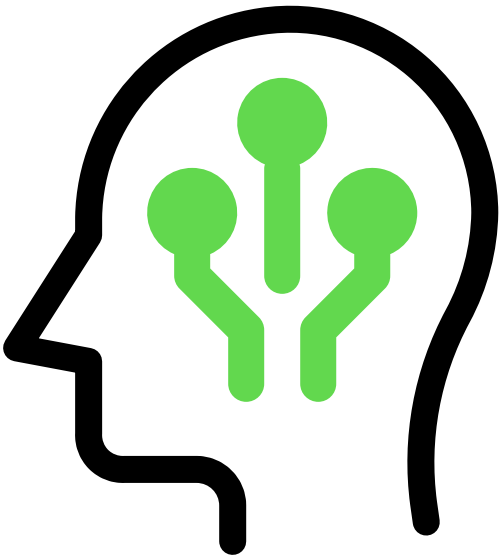
Iniciar

Comece com Controlador de IA generativa para integrar diretamente com OpenAI, Azure OpenAI, Google Cloud e Aleph Alpha LLMs. Com Flow Designer e Designer do Virtual Agent, você pode criar seus próprios casos de uso para texto gerado por IA e análise de sentimento, incluindo fluxos de trabalho avançados e scripts personalizados. Você também pode criar seus próprios prompts do zero.

Explorar	Configurar
	
Explore os conceitos e a terminologia da IA generativa.	Configure as capacidades do provedor do controlador de IA generativa.

Tradução automática

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

Usar	Referência
	
Use as capacidades do provedor do Controlador de IA generativa.	Referência para Controlador de IA generativa.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para ajudar a atenuar esses problemas, recomendamos que você teste e avalie o uso desta aplicação quanto à precisão conforme apropriado para o seu caso de uso, empregue a revisão humana conforme apropriado e evite depender apenas de resultados gerados por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura.

Processamento de dados

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

Tradução automática

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

Coleta de dados

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

Explorar o Controlador de IA generativa

Saiba mais sobre conceitos de IA generativa e como integrar a IA generativa de terceiros ao Now Platform para criar conteúdo, resumir registros de tarefa e analisar o sentimento do usuário.

Visão geral Controlador de IA generativa

Algoritmos complexos e modelos de aprendizagem profunda aprende padrões e usa esse conhecimento para gerar novas saídas. Com Controlador de IA generativa, você pode gerar conteúdo diretamente em Now Platform com ferramentas de designer de baixo código.

Controlador de IA generativa se integra com OpenAI, Azure OpenAI, Google Cloud (MakerSuite e Vertex) e Aleph Alpha LLMs. Esses recursos estão disponíveis em Playbooks fluxos, Virtual Agent tópicos e scripts como scripts em segundo plano e regras de negócios.

Benefícios das Controlador de IA generativa

Benefício	Recurso
Gere texto para resumir informações complexas.	Flow Designer Ações para gerar conteúdo e resumir
Analise o sentimento do usuário para identificar e aliviar as preocupações do usuário final.	Análise de sentimento Flow Designer Ação
Consulte um modelo de linguagem grande (LLM) diretamente.	Aviso genérico Flow Designer Ação
Escreva scripts para capacidades do modelo de IA que são projetados para aumentar a precisão e a escalabilidade do seu conteúdo personalizado.	Script com IA generativa
Integre com provedores de serviços de IA de terceiros para personalizar sua experiência de IA	OpenAI, Azure OpenAI API e integração do Google Bard

Para começar com Controlador de IA generativa

- A aplicação Controlador de IA generativa é instalada com qualquer Now Assist Aplicação.
- Inscreva-se e crie uma conta com um provedor de IA generativa.
  - Para se inscrever no OpenAI, acesse o site oficial da plataforma .
  - Para começar a usar o Azure OpenAI, acesse a documentação deles.
  - Para começar a usar o MakerSuite com sua conta do Google, vá para a página inicial do MakerSuite .

Tradução automática

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

- Para usar a Vertex AI no Google Cloud, acesse a página inicial da Vertex AI.
- Para começar a usar a Aleph Alpha, acesse o site e crie uma conta na API da Aleph Alpha.

- Configure as credenciais do seu provedor de serviços de IA preferencial para os recursos Controlador de IA generativa.

Domain Separation e Controlador de IA generativa

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

Nível de suporte: Padrão

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

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

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

Visão geral

A separação de domínio permite criar partições nos dados da aplicação e nos processos administrativos. Como as tabelas de IA generativa são separadas por domínio, Controlador de IA generativa oferece suporte à separação de domínio para recursos do OneExtend. As capacidades são os blocos de construção básicos para Designer do Virtual Agent tópicos, componentes, fluxos e scripts que usam IA generativa. Com o Domain Separation, você pode isolar os dados e controlar o acesso para que os usuários em um domínio não tenham acesso aos recursos de outro domínio.

Para obter mais detalhes sobre domain separation e Virtual Agent, confira a documentação.

Como o Domain Separation funciona no Controlador de IA generativa

A separação de domínio é possível no nível de capacidade do AI OneExtend generativo. Os registros relacionados à execução e à configuração dos recursos do OneExtend, como tabelas de log que podem ser acessadas pela equipe de ServiceNow, também são separados de acordo com o domínio do recurso.

Se você quiser criar uma cópia de uma capacidade de IA generativa existente em um domínio diferente, deverá criar um registro na tabela Capacidades do OneExtend (sys_one_extend_capability). Consulte a referência do Controlador de IA generativa para obter mais informações sobre a tabela de recursos do OneExtend.

Você define o domínio quando o registro é criado. O domínio é baseado no domínio em que você está no momento em que cria o registro. Ao criar um registro de recurso, você pode

Tradução automática

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

usar um registro de recurso do OneExtend existente como um plano gráfico para ajudar a confirmar que o recurso funciona conforme o esperado.

Depois de criar o registro de capacidade do OneExtend, você deve criar registros para o seguinte atributo e registros de configuração no novo domínio:

- Registros de atributo de capacidade do OneExtend com os mesmos valores da capacidade no domínio global.
- Uma definição de capacidade do OneExtend que corresponde à nova capacidade.
- Um registro de definição de configuração do OneExtend que inclui a definição de capacidade do OneExtend para o novo domínio.

Para obter mais informações sobre como definir as configurações de definição do OneExtend para usar em Designer do Virtual Agent, consulte habilitação Controlador de IA generativa para Virtual Agent.

Você também pode criar esses registros usando as listas relacionadas na exibição padrão do registro de capacidade do OneExtend.

Nota:
O registro de Definição de capacidade do OneExtend que você adiciona deve ser igual à capacidade desejada no novo domínio. Por exemplo, se você estiver criando uma funcionalidade em um novo domínio para análise de sentimento, poderá adicionar o registro de Análise de sentimento (conclusão do OpenAI). Adicionar a configuração Resumir (conclusão do OpenAI) pode resultar em um comportamento inesperado. O registro de configuração de definição do OneExtend selecionado deve incluir o registro de definição de capacidade do OneExtend que você adicionou.

Casos de uso

Com recursos separados por domínio, você pode criar diferentes tópicos Virtual Agent, fluxos com Flow Designerou diferentes scripts de regra de negócio e plano de fundo que também são separados por domínio.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Configuração do Controlador de IA generativa

Configure Controlador de IA generativa provedores e recursos.

Visão geral da configuração

Controlador de IA generativa permite que você escolha entre vários provedores de IA de terceiros.

- Microsoft Azure OpenAI
- OpenAI
- Google MakerSuite
- Google Vertex AI
- API da Aleph Alpha

Configurar credenciais de API

Tradução automática

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

Configure suas credenciais de modelo de idioma grande (LLM) para usar integrações de terceiros com modelos OpenAI, Azure OpenAI, Google Cloud e Aleph Alpha para controlar a integração de terceiros.

Configurar um provedor de serviços de IA para uma capacidade

Defina seu provedor de serviços de IA preferido para cada capacidade e personalize o conteúdo de IA generativa para atender às suas necessidades de negócios.

Habilitar recursos de IA generativa no Designer do Virtual Agent

Habilite recursos de IA generativa no Designer do Virtual Agent para criar tópicos personalizados e blocos de tópicos com conteúdo criado por IA.

Configurar manipulação de dados confidenciais para IA generativa

Defina e configure como as informações de identificação pessoal e outros dados confidenciais são removidos dos prompts de IA generativa.

Habilitar resumo recursivo para entradas grandes

Habilite o resumo recursivo para reter o contexto de entradas grandes em chamadas de LLM.

Instalação de Controlador de IA generativa

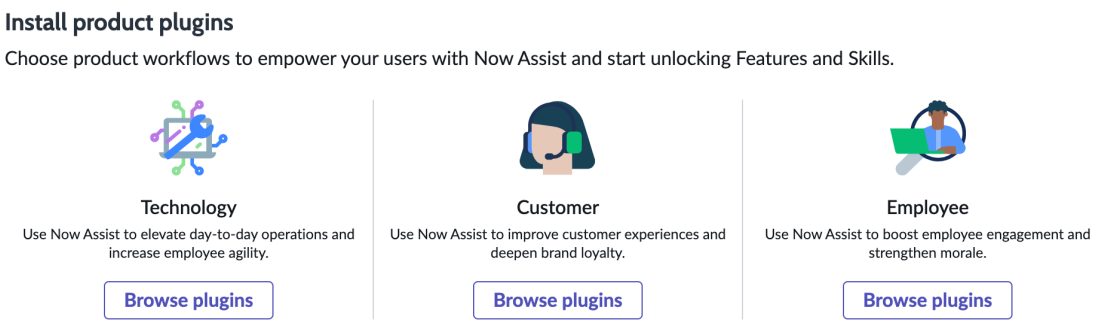
Você pode instalar a aplicação Controlador de IA generativa (sn.generative.ai) com aplicações Now Assist se tiver a função de administrador.

Requisitos de instalação

Você deve estar no Vancouver patch 2.

Controlador de IA generativa está incluído como uma dependência para todas as aplicações Now Assist. Você pode instalar as aplicações do console Administrador do Now Assist ou diretamente do ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte Instalar plug-ins de Now Assist.

Instalação do plug-in do console do administrador do Now Assist



O plug-in Sensitive Data Handler é necessário para usar com êxito Controlador de IA generativa. Ele é instalado com a versão mais recente da aplicação, mas se você tiver uma versão anterior do Controlador de IA generativa em sua instância, talvez precise adicionar o manipulador de dados confidenciais manualmente.

Como configurar credenciais de API para recursos de IA generativa

Configure as credenciais e conexões do seu provedor de serviços de IA generativa preferencial para integrar a IA generativa de terceiros na Now Platform.

Você pode usar vários modelos diferentes e provedores de serviços de IA generativa para integrar em seus fluxos, scripts e tópicos personalizados.

Tradução automática

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

- Azure OpenAI
- Google - MakerSuite
- Google - Vertex AI
- OpenAI
- Aleph Alpha

Configurar credenciais de API para Aleph Alpha

Configure suas credenciais de API para usar a Aleph Alpha em fluxos de trabalho personalizados e tópicos Designer do Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Você deve ter uma conta da Aleph Alpha para configurar sua chave de API.

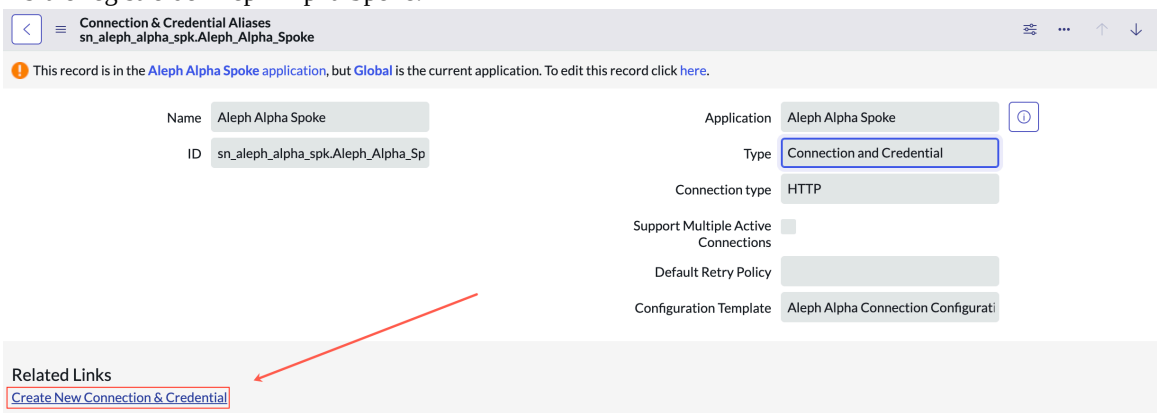
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para usar a Aleph Alpha como seu provedor de LLM para recursos Controlador de IA generativa, você deve ter uma conexão ativa configurada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexões e credenciais**.
2. Abra o registro do Aleph Alpha Spoke.



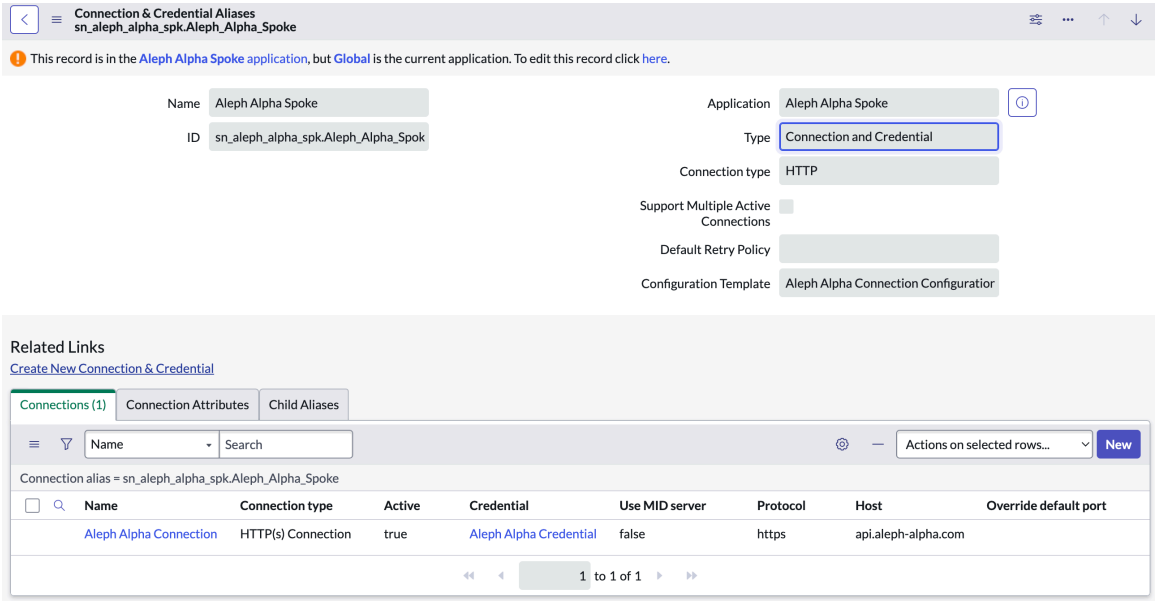
3. Selecione o link relacionado **Criar nova conexão e credencial**.
4. Insira sua chave de API.
   Você pode criar uma chave de API fazendo login na Aleph Alpha e selecionando **Obter token** na página Perfil do usuário.
5. Selecione **Criar**.

Resultado

Agora você pode usar as capacidades do OneExtend de conclusão da Aleph Alpha no Flow Designer, no Designer do Virtual Agent e em scripts para criar experiências personalizadas com a IA generativa.

Tradução automática

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



Configurar credenciais de API para Azure OpenAI

Configure suas credenciais de API para usar Azure OpenAI em fluxos de trabalho personalizados e tópicos do Designer do Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Para usar recursos de IA generativa com Azure OpenAI, você deve ter um recurso do Azure com uma chave de API.

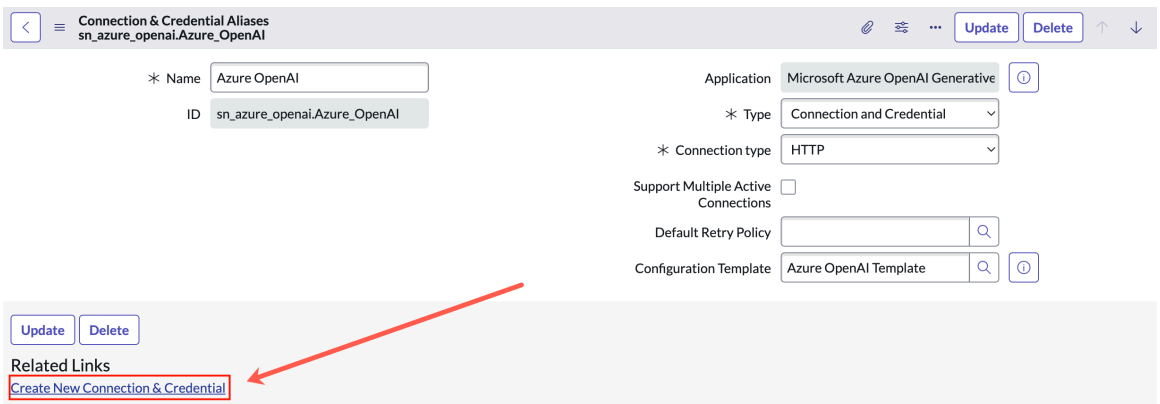
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para usar modelos com Azure OpenAI como seu provedor de LLM para recursos Controlador de IA generativa, você deve ter uma conexão ativa configurada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexões e credenciais**.
2. Abra o registro do provedor de IA generativa para Azure OpenAI.
3. Selecione o link relacionado **Criar nova conexão e credencial**.



4. Edite o URL de conexão para incluir o nome do seu recurso.

   Para Azure OpenAI, o URL de conexão está no formato `https://{your-resource-name}.openai.azure.com`. Veja o Azure Documentação do OpenAI para obter mais informações.

Tradução automática

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

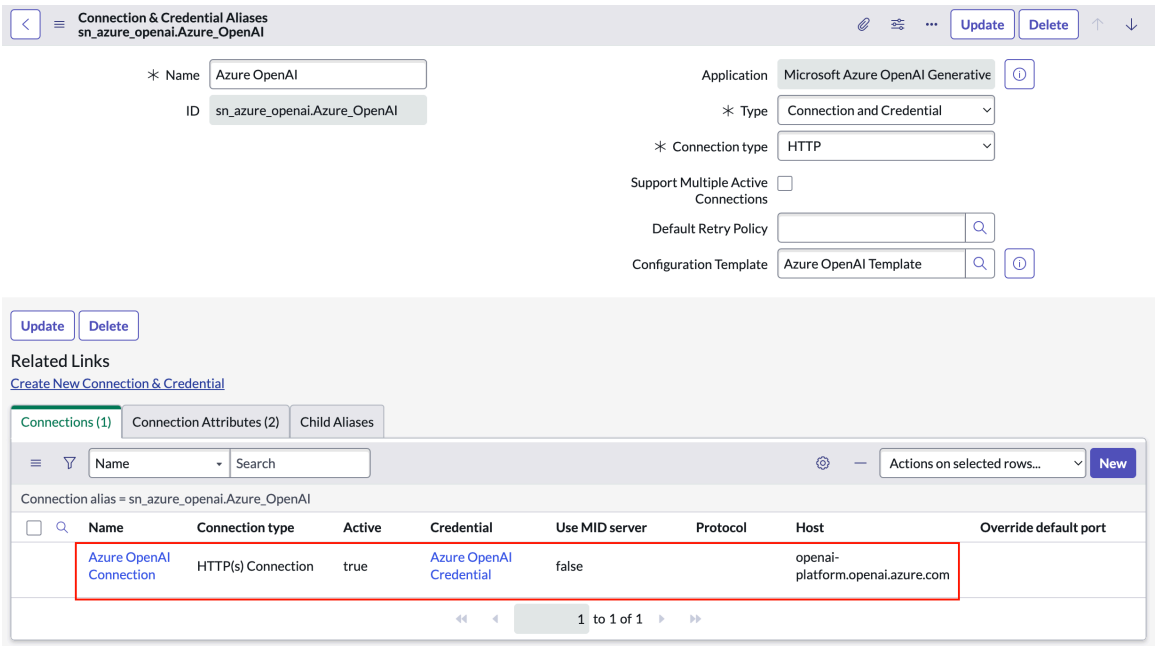
5. No campo Chave de API, insira a chave de API do provedor.

> **Nota:**
> Os caracteres no campo de chave de API são mascarados na interface do usuário.

6. Crie uma conexão selecionando **Criar**.

Resultado

Agora você pode usar recursos rotulados com Azure OpenAI no Flow Designer, no Virtual Agent Designer e scripts como scripts em segundo plano e regras de negócio para criar experiências personalizadas com IA generativa.



O que Fazer Depois

Se você quiser usar recursos de IA generativa por meio de seu MID Server, abra o novo registro de conexão, marque a caixa de seleção **Usar MID Server** e salve o registro.

Configurar credenciais de API para o Google MakerSuite

Configure suas credenciais de API para usar o Google MakerSuite em fluxos de trabalho personalizados e tópicos do Designer do Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Você deve ter uma Conta do Google para usar o MakerSuite.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

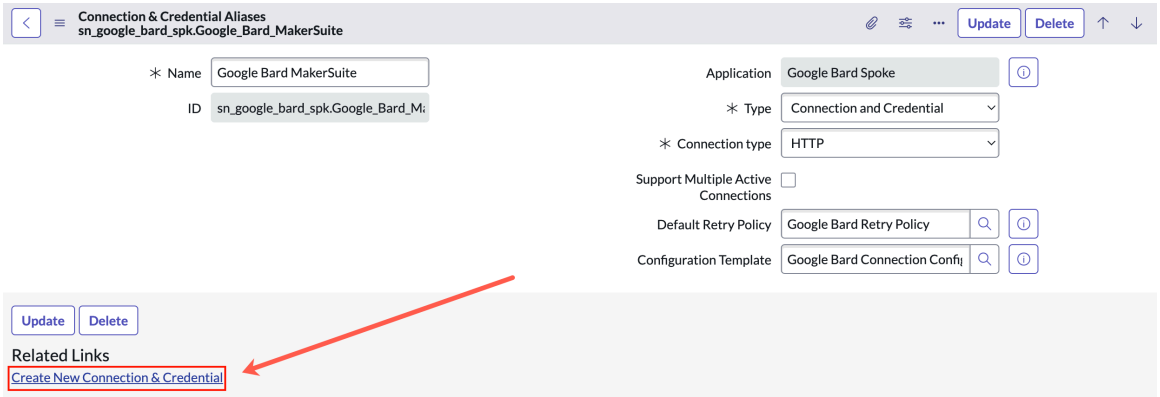
Para usar o Google MakerSuite como seu provedor de LLM para recursos Controlador de IA generativa, você deve ter uma conexão ativa configurada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexões e credenciais**.
2. Abra o registro do Google Bard MakerSuite.
3. Selecione o link relacionado **Criar nova conexão e credencial**.

Tradução automática

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

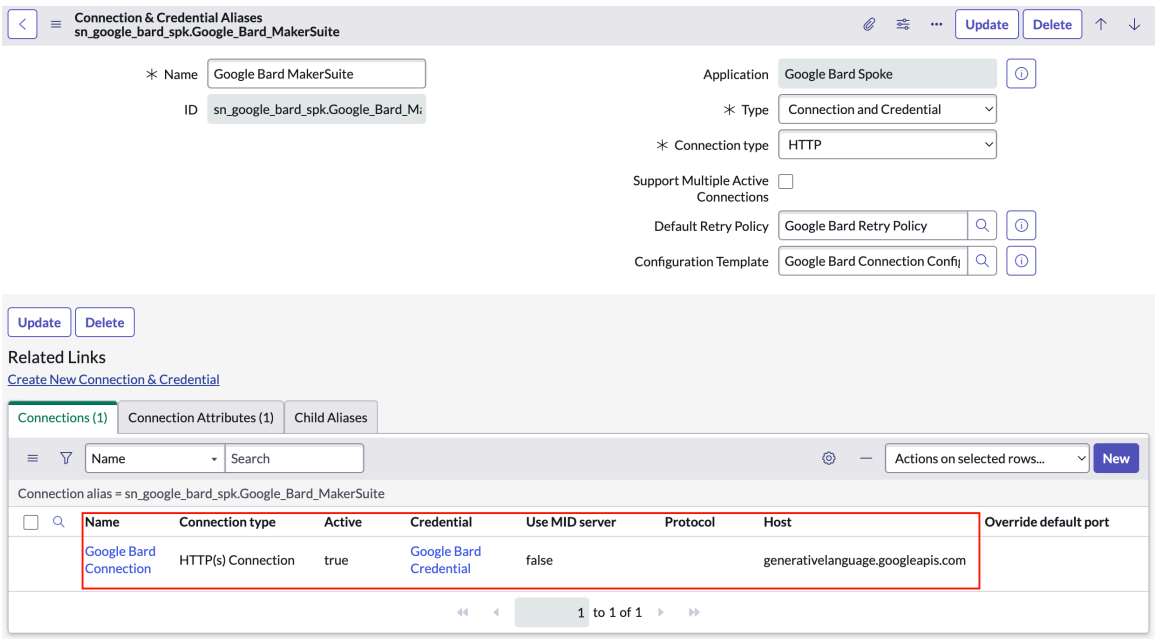


4. Insira sua chave de API.
   Você pode encontrar sua chave de API fazendo login no MakerSuite e selecionando **Obter chave de API** no menu de navegação.

5. Selecione **Criar**.

Resultado

Agora você pode usar Conclusões - MakerSuite e Conclusões de bate-papo - MakerSuite no Flow Designer, no Designer do Virtual Agent e scripts para criar experiências personalizadas com IA generativa.



O que Fazer Depois

Use seu provedor de LLM para criar fluxos com o Flow Designer, tópicos com o Virtual Agent Designer ou scripts para fornecer os benefícios da IA generativa aos usuários.

Criar credenciais de API para o Google Vertex AI

Configure suas credenciais de API para usar o Google Vertex AI em fluxos de trabalho personalizados e tópicos do Designer do Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Você deve ter um projeto do Google Cloud e as permissões para gerar novas credenciais de OAuth.

Função necessária: administrador

Tradução automática

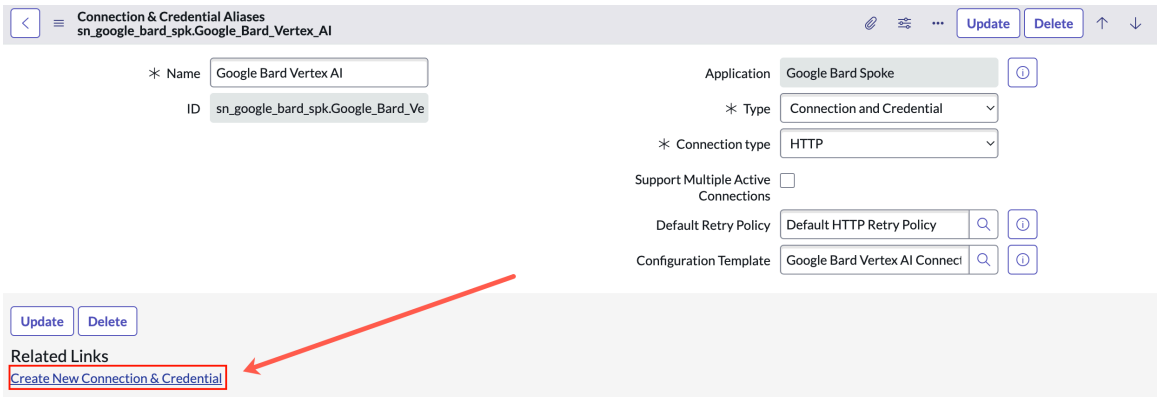
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para usar o Google Vertex AI como seu provedor de LLM para recursos de Controlador de IA generativa, você deve ter uma conexão ativa configurada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexões e credenciais**.
2. Abra o registro do Google Bard Vertex AI.
3. Selecione o link relacionado **Criar nova conexão e credencial**.



4. Preencha os campos obrigatórios.

Conexão do Google OAuth

Campo	valor
ID do projeto	O ID do projeto encontrado no console do Google Cloud
Nome da Credencial	O nome da sua credencial, como `Credencial do Google OAuth`
Nome do OAuth	O nome da sua autenticação OAuth, como `Registro do Google`
ID do cliente OAuth	Para obter o ID de cliente OAuth, crie um novo ID de cliente OAuth com o console do Google Cloud com os seguintes atributos: **a.** Tipo de aplicação: `Aplicação web` **b.** URI de redirecionamento autorizado: URL no campo URL de redirecionamento do OAuth, geralmente<instance> `.service-now.com/oauth_redirect.do` Para obter mais informações, consulte a documentação do Google para criar IDs de cliente OAuth . Depois de criar o cliente OAuth, uma janela pop-up terá o ID e o segredo do cliente para você copiar para a área de transferência.
Segredo do cliente OAuth	Segredo do cliente do seu ID de cliente OAuth encontrado no console do Google Cloud

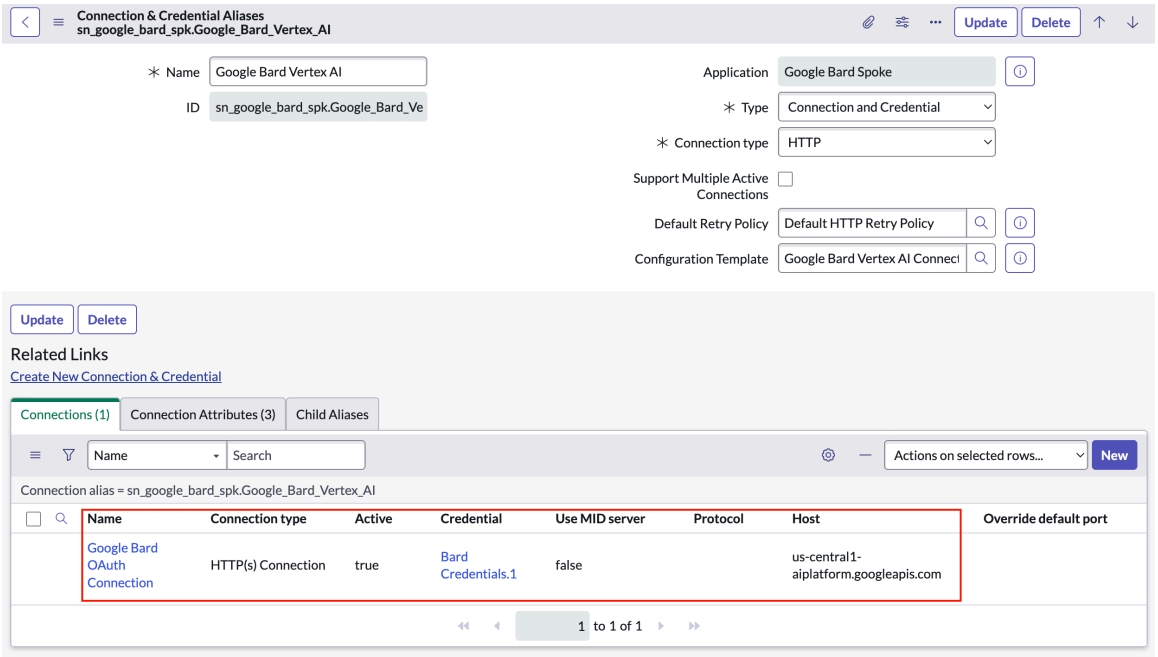
5. Na janela pop-up, faça login em uma Conta do Google com acesso ao projeto.
6. Quando solicitado a fornecer acesso ao Google Cloud para spokes do gsuite, selecione **Permitir**.

Tradução automática

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

Resultado

Agora você pode usar Conclusões - Vertex AI e Conclusões de bate-papo - Vertex AI no Flow Designer, no Designer do Virtual Agent e scripts para criar experiências personalizadas com a IA generativa.



O que Fazer Depois

Use seu provedor de LLM para criar fluxos com o Flow Designer, tópicos com o Virtual Agent Designer ou scripts para fornecer os benefícios da IA generativa aos usuários.

Configurar credenciais de API para OpenAI

Configure suas credenciais de API para usar o OpenAI em fluxos de trabalho personalizados e tópicos do Designer do Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Para usar os modelos de linguagem grandes (LLMs) do OpenAI e Azure OpenAI, você deve configurar suas credenciais para usar os recursos Controlador de IA generativa.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

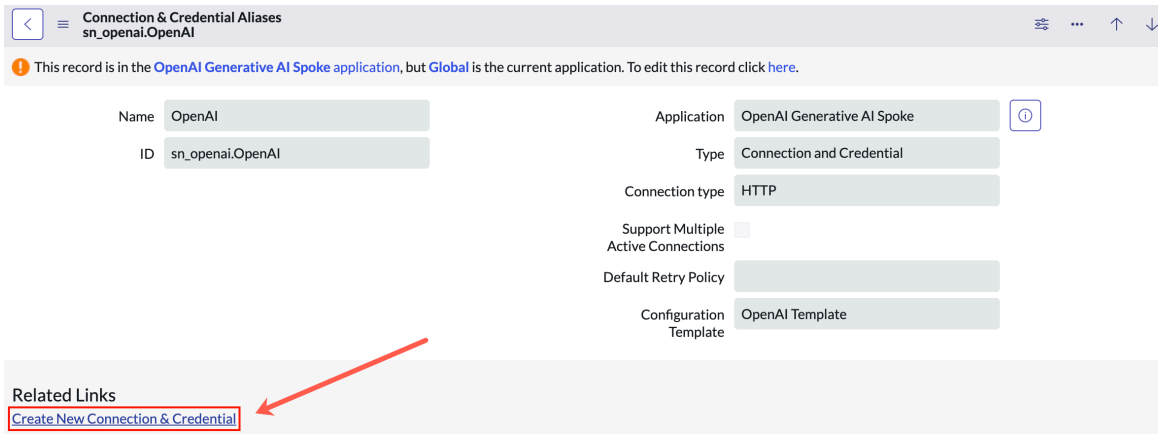
Para usar modelos com Azure OpenAI como seu provedor de LLM para recursos Controlador de IA generativa, você deve ter uma conexão ativa configurada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexões e credenciais**.
2. Abra o registro do provedor de IA generativa para o OpenAI.
3. Selecione o link relacionado **Criar nova conexão e credencial**.

Tradução automática

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



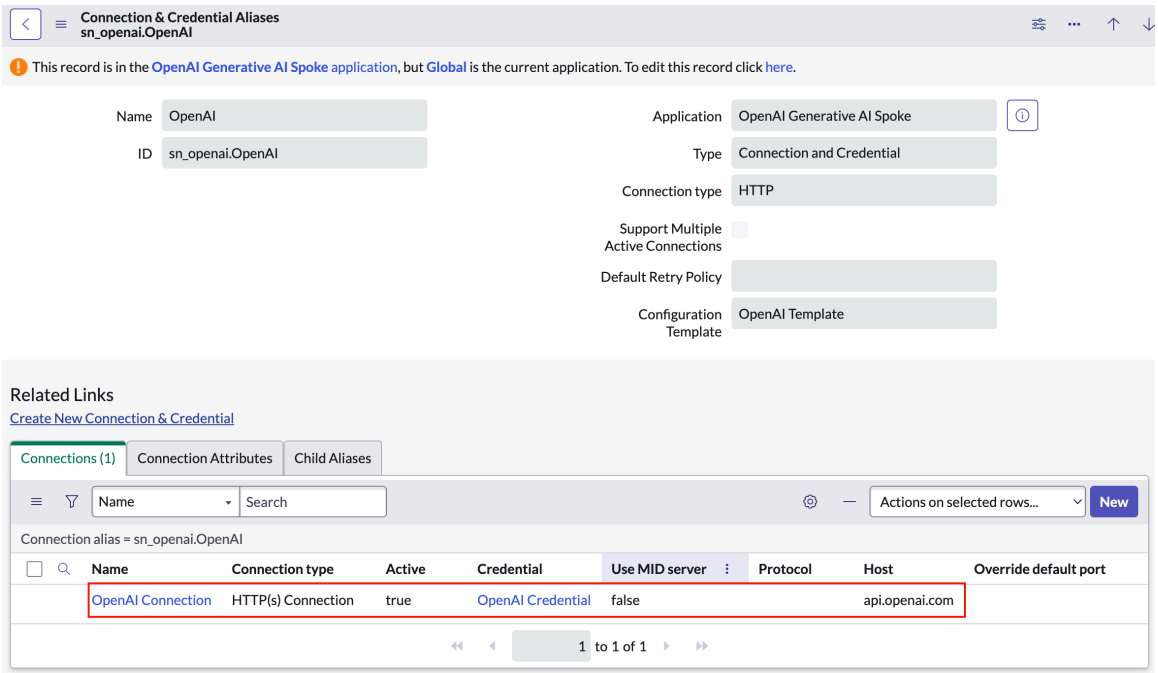
4. No campo Chave de API, insira a chave de API.

   Para OpenAI, consulte as chaves de API do OpenAI para obter as informações de credenciais.

5. Crie uma conexão selecionando **Criar**.

Resultado

Agora você pode usar recursos rotulados com OpenAI no Flow Designer, no Virtual Agent Designer e scripts como scripts em segundo plano e regras de negócio para criar experiências personalizadas com IA generativa.



O que Fazer Depois

Se você quiser usar recursos de IA generativa por meio de seu MID Server, abra o novo registro de conexão, marque a caixa de seleção **Usar MID Server** e salve o registro.

Configurar um provedor para uma capacidade de IA generativa

Determine qual provedor de IA usar para cada capacidade de IA generativa de Controlador de IA generativa.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Configure suas credenciais para o seu provedor preferencial. Consulte Como configurar credenciais de API para recursos de IA generativa para obter mais detalhes.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, pesquise a tabela Capacidade do OneExtend inserindo `sys_one_extend_capability.list`.
2. Abra o registro da capacidade que você deseja configurar, como Análise de sentimento.

Capacidades do Controlador de IA generativa.

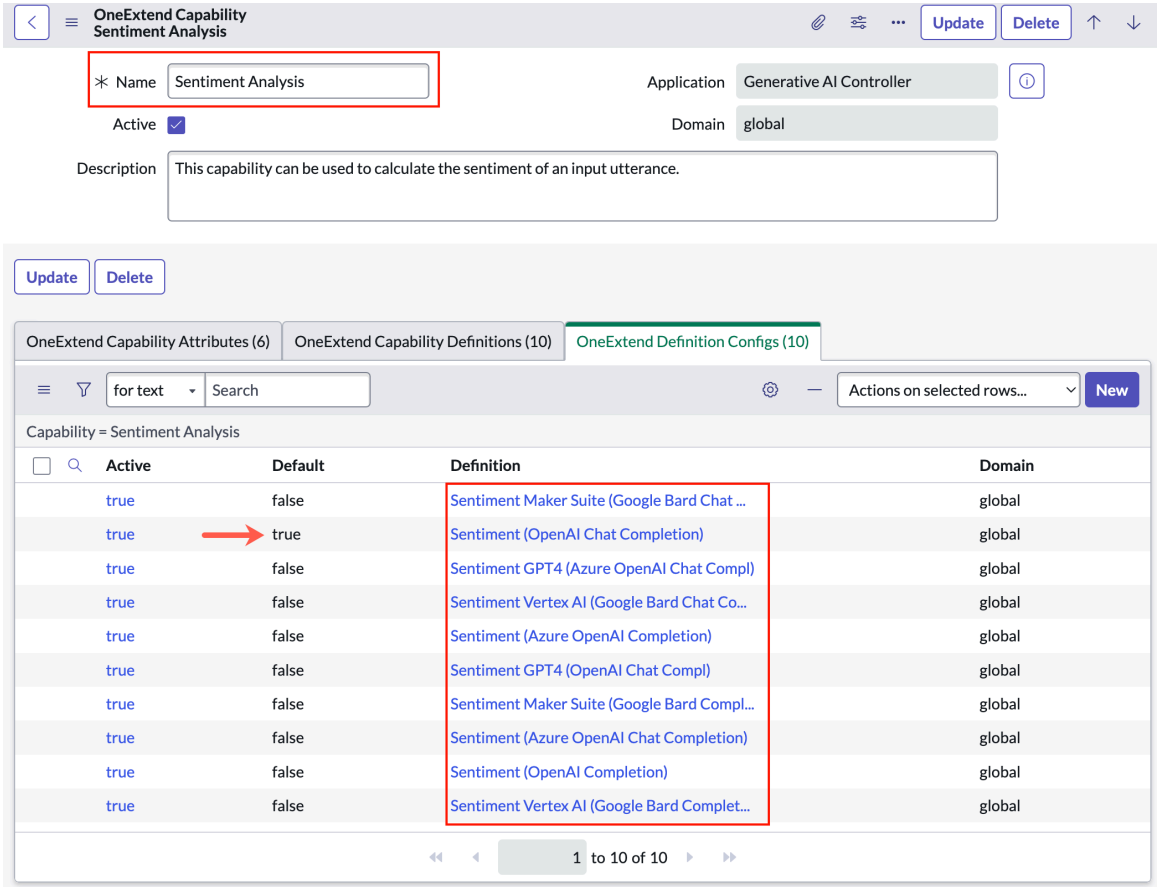
Recurso	Definição
Gerar conteúdo	Gere textos sobre um determinado tópico com Flow Designer e Designer do Virtual Agent.
Aviso genérico	Crie seu próprio caso de uso e prompt.
Análise de sentimento	Analise o sentimento do usuário com Flow Designer e Designer do Virtual Agent.
Resumir	Crie resumos de tópicos com Flow Designer e Designer do Virtual Agent.

3. Na lista relacionada Configurações de definição do OneExtend, defina **Padrão** como `verdadeiro` para o seu provedor de recursos preferencial.

Nota:
Por padrão, você pode escolher apenas um provedor para uma funcionalidade. Por exemplo, se o **padrão** for `verdadeiro` para sentimento (conclusão do OpenAI), será necessário definir **padrão** como `falso` antes de alterar o **padrão** para `verdadeiro` para sentimento (Azure OpenAI).

Tradução automática

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



Opções de modelo

Você tem a opção de escolher entre quatro modelos diferentes para cada recurso.

Definição de capacidade	Modelo
○ Conclusão do OpenAI ○ Azure Conclusão do OpenAI	GPT-3
○ Conclusão do bate-papo do OpenAI ○ Azure Conclusão do bate-papo do OpenAI	GPT-3.5
○ GPT4 (conclusão de bate-papo do OpenAI) ○ GPT4 (Azure conclusão do bate-papo do OpenAI)	GPT-4
○ Maker Suite (conclusão do Google Bard) ○ Maker Suite (conclusão de bate-papo do Google Bard) ○ Vertex AI (conclusão do Google Bard) ○ Vertex AI (conclusão de bate-papo do Google Bard)	Google Gemini
Conclusão da Aleph Alpha	Luminoso

Tradução automática

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

Resultado
Fluxos, tópicos e scripts que usam a funcionalidade de IA generativa usam o provedor que você especificou.

O que Fazer Depois
Crie fluxos, crie tópicos do Virtual Agente escreva scripts com IA generativa para melhorar a eficiência ao criar novo conteúdo para agentes e usuários.

Habilitar uma capacidade de IA generativa no Designer do Virtual Agent

Adicione a funcionalidade de IA generativa a Virtual Agent tópicos para gerar texto, resumir informações, analisar o sentimento do usuário e interagir com modelos de linguagem grandes (LLMs).

Antes de Iniciar
Você deve estar no Vancouver patch 2 ou uma versão posterior.

Função necessária: administrador

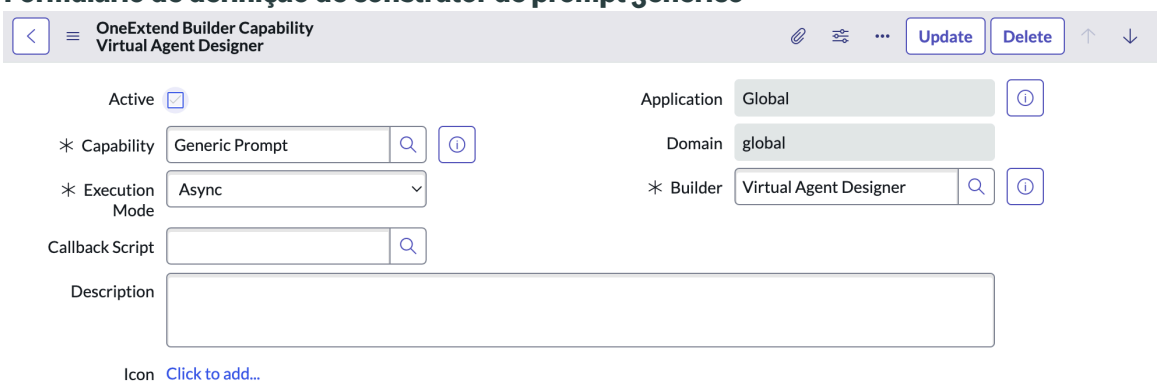
Procedimento

1. Vá para a tabela Configurações do construtor do OneExtend inserindo `sys_one_extend_builder_config.list` no filtro de navegação.
2. Abra o registro Designer do Virtual Agent.
3. Na lista relacionada Recursos do Construtor do OneExtend, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de capacidade do construtor do OneExtend

Campo	Descrição
Recurso	Capacidade que está disponível no Designer do Virtual Agent com seu provedor preferencial. Você deve ter pelo menos um provedor para os recursos, mas não precisa usar o mesmo provedor para todos os recursos.
Modo de execução	Modo que determina quando uma capacidade é executada em relação a outros processos. Para Designer do Virtual Agent, selecione `Assíncrono`. As opções `Sincronizar` e `Disparar e Esquecer` não são compatíveis.

Formulário de definição de construtor de prompt genérico



5. Selecione **Enviar**.
6. Repita as etapas 3 a 5 para cada recurso que você deseja habilitar.

Tradução automática

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

Resultado
As capacidades de IA generativa estão disponíveis para o Designer do Virtual Agent.

O que Fazer Depois
Crie tópicos e blocos de tópicos e aprimore seu Virtual Agent com recursos de IA generativa.

Você também pode acessar as ações Flow Designer diretamente com o bloco de tópicos Ação em Designer do Virtual Agent.

Configurar manipulação de dados confidenciais para IA generativa

Defina e configure como as informações de identificação pessoal e outros dados confidenciais são removidos dos prompts de IA generativa.

Antes de Iniciar
Você pode criar um novo registro Regex de dados confidenciais com um padrão ou modificar um registro existente. A categoria de IA generativa aplicará o padrão aos seus prompts de IA generativa.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Informações de identificação pessoal e outros dados confidenciais podem ser mascarados para que não apareçam em prompts de IA generativa. O texto de espaço reservado é enviado com o prompt e esse texto de espaço reservado é substituído pelo texto original após o recebimento da resposta. Esse mascaramento bidirecional garante que os usuários vejam os valores corretos, mas o LLM não seja exposto a informações confidenciais.

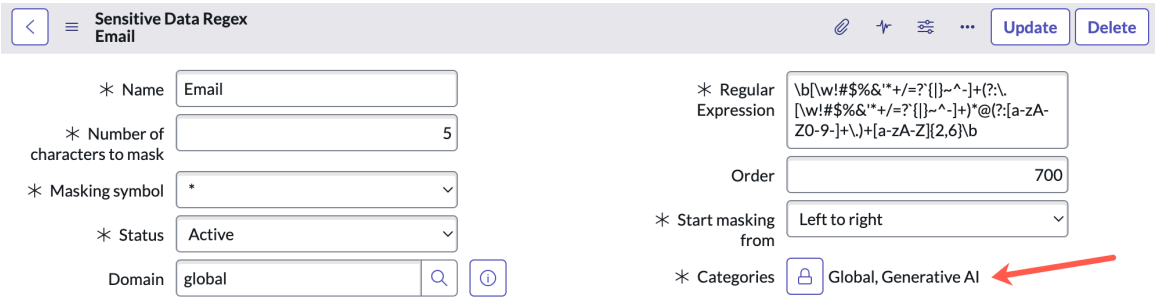
Existem algumas considerações para usar o Sensitive Data Handler com IA generativa.

- A alternância de detecção de dados confidenciais nas Configurações de interfaces conversacionais não está relacionada ao Controlador de IA generativa, que usa recursos de manipulação de dados confidenciais separadamente deste utilitário.
- Os campos prompt, resposta, edited_response e additional_data em um tópico de conversa são mascarados durante a extração de dados.
- O prompt é mascarado antes de ser enviado para o modelo de idioma grande (LLM) usando o plug-in de manipulação de dados confidenciais. Somente expressões regulares (regexes) na categoria IA generativa são usadas para mascarar o prompt.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Manipulação de dados confidenciais** > **Todos**.
2. Selecione o registro Regex de dados confidenciais que você deseja aplicar aos prompts de IA generativa.
3. Desbloqueie o campo Categorias selecionando o ícone de cadeado .
4. Insira IA generativa no campo de destino e selecione o registro.
5. Selecione o ícone de cadeado novamente para bloquear o campo Categorias.
6. Defina o campo Status como Ativo se ainda não estiver.

Tradução automática

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



7. Clique em **"Atualizar"** para salvar o registro.

Habilitar resumo recursivo para entradas grandes

Use o resumo recursivo para dividir as solicitações de modelos de linguagem grandes (LLMs) em partes menores para que você possa manter o contexto das capacidades de IA generativa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os LLMs têm um número máximo de tokens que podem ser processados em uma única solicitação. Certos campos, como campos de atividade, podem ter mais informações do que podem caber nessas restrições. O resumo recursivo divide as informações fornecidas a um LLM em partes, resume cada parte individualmente e, em seguida, processa a solicitação original com as partes resumidas. Os blocos são organizados com sobreposições entre as partes para que o contexto seja retido em todas as partes.

Nota:
Habilitar o resumo recursivo pode fazer com que os recursos processem entradas grandes mais lentamente porque eles devem fazer várias chamadas para o LLM em vez de apenas uma chamada.

Procedimento

1. No filtro do navegador, acesse a lista Capacidade do OneExtend inserindo `sys_one_extend_capability.list`.

2. Abra o registro da capacidade do OneExtend que você deseja mudar.

3. Na lista relacionada Configuração de definição do OneExtend, defina **Habilitar suporte de entrada grande** como verdadeiro para a Definição do OneExtend para a qual você deseja habilitar o resumo recursivo.

4. Na lista relacionada Atributos de capacidade do OneExtend, defina **Contém entrada grande** como verdadeiro para os campos aos quais você deseja adicionar o resumo recursivo.
Os campos com maior probabilidade de conter uma grande quantidade de dados, como um campo de atividades, devem ter seus valores definidos como verdadeiros. Você também pode marcar a caixa de seleção **Contém entrada grande** no registro de Atributo de capacidade do OneExtend e salvar o registro para definir o valor como verdadeiro.

Resultado

O resumo recursivo está habilitado para a capacidade do OneExtend para os campos especificados neste procedimento.

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

Traduza mensagens em Virtual Agent para tópicos de IA generativa

Habilite a tradução dinâmica de mensagens de bate-papo para o inglês antes que elas sejam enviadas para o modelo de idioma grande da ServiceNow (Now LLM) em tópicos de IA generativa para oferecer suporte a usuários que falam outros idiomas.

Antes de Iniciar

Você deve ter Tradução dinâmica para Virtual Agent instalado e ativo para seu Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Using language detection and dynamic machine translation in Virtual Agent .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Now LLM oferece suporte somente ao inglês. Ao usar a tradução dinâmica, você pode expandir o suporte de idioma de suas capacidades de IA generativa para lidar com mensagens de bate-papo em outros idiomas. A Tradução dinâmica para Virtual Agent traduz a entrada digitada pelo solicitante do bate-papo (um enunciado) em tópicos de IA generativa antes de enviar o enunciado para Now LLM para descoberta de habilidade ou Pesquisa com IA. A resposta de Now LLM é traduzida de volta para o idioma do solicitante para mensagens de saída.

Existem determinadas limitações de Tradução dinâmica para Virtual Agent. Os nomes de item do catálogo não são traduzidos automaticamente e somente os idiomas configurados para detecção de idioma serão reconhecidos.

Procedimento

1. Navegue até a tabela Propriedades do sistema inserindo `sys_properties.list` no navegador.
2. Selecione o ícone de lupa ( ) para expandir a linha de pesquisa da coluna.
3. Na coluna Nome, insira `com.glide.cs.llm.utterance_translation.enabled`, pressione **Enter** para pesquisar e abra o registro correspondente.
4. Defina a propriedade valor como `true`.
5. Selecione **Salvar** para salvar o registro.

Resultado

Os enunciados do solicitante do bate-papo são traduzidos para o inglês antes de serem enviados para Now LLM e as mensagens de saída são traduzidas novamente para o idioma preferencial do solicitante.

[End]

Como usar Controlador de IA generativa

Use Controlador de IA generativa para integrar a IA generativa com Flow Designer, Designer do Virtual Agente script.

Usar Controlador de IA generativa com Flow Designer

Use os recursos do Controlador de IA generativa em fluxos com Flow Designer.

Usar Controlador de IA generativa com Designer do Virtual Agent

Use os recursos Controlador de IA generativa em Virtual Agent tópicos com Designer do Virtual Agent.

Usar Análise de sentimento com Flow Designer

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

Use a capacidade Analisar sentimento para determinar a postura do usuário e o uso que resulta em um fluxo com Flow Designer.

Usar um script com Controlador de IA generativa

Escreva scripts para aproveitar diretamente o poder da IA generativa.

Usar Controlador de IA generativa com Flow Designer

Resuma as informações automaticamente e adicione-as a um formulário com a ação Controlador de IA generativa Resumir em Flow Designer. Você pode criar um fluxo para resumir qualquer campo.

Antes de Iniciar

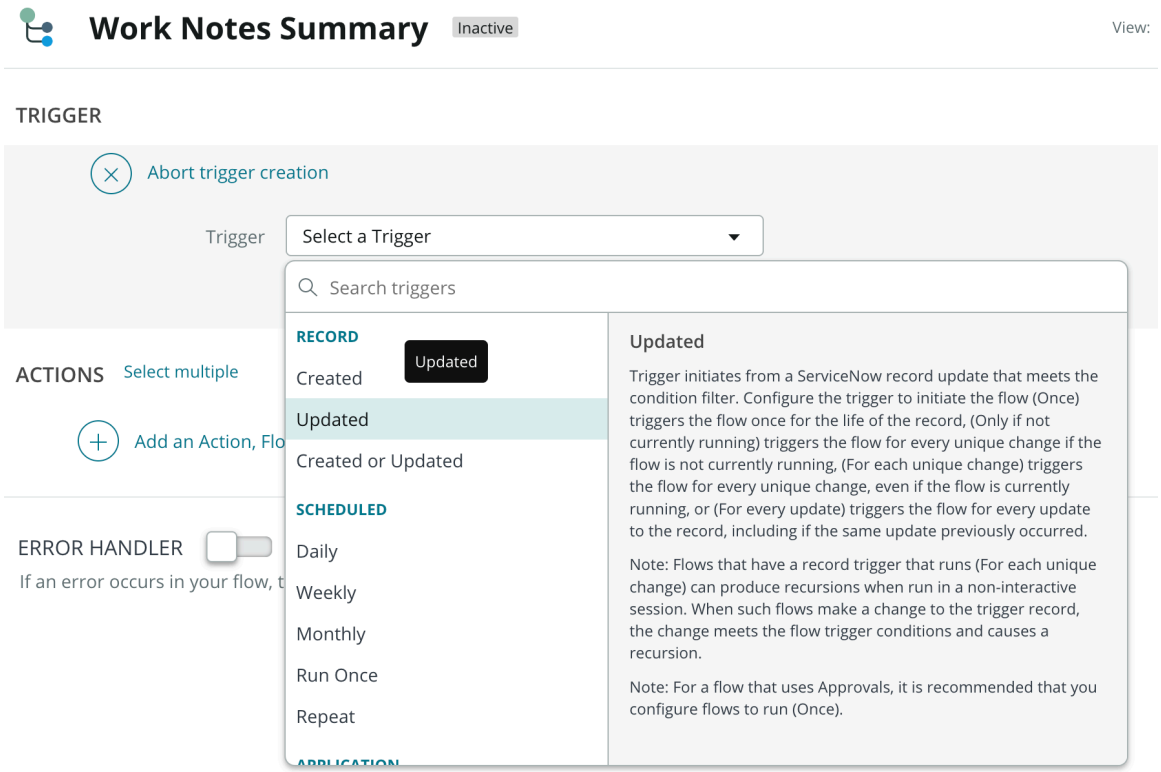
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Neste exemplo, você pode criar um fluxo para resumir os comentários nas anotações de trabalho de um incidente e usar esse resumo nas anotações de resolução.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Novo** > **Fluxo**.
3. Insira o nome do fluxo, como Resumir comentários e Anotações de trabalho.
4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione **Adicionar um gatilho**.
6. Selecione quando você deseja que o fluxo seja executado.
   Para seguir este exemplo, selecione **Registro** > **Atualizado**.

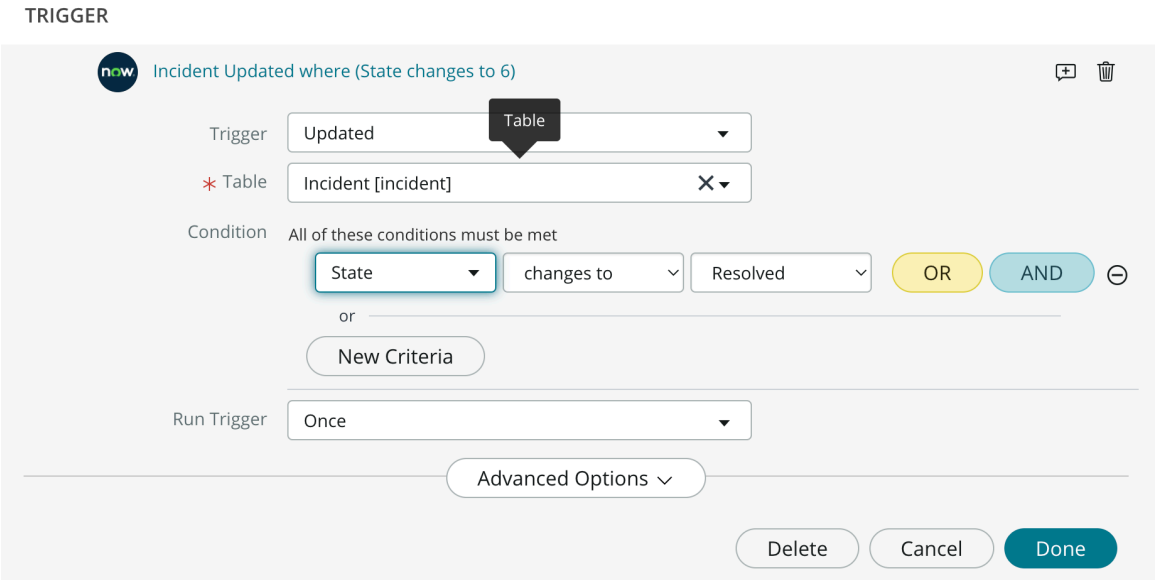


7. Selecione a tabela na qual o fluxo deve ser executado.
   Para este exemplo, selecione a tabela Incidente.

Tradução automática

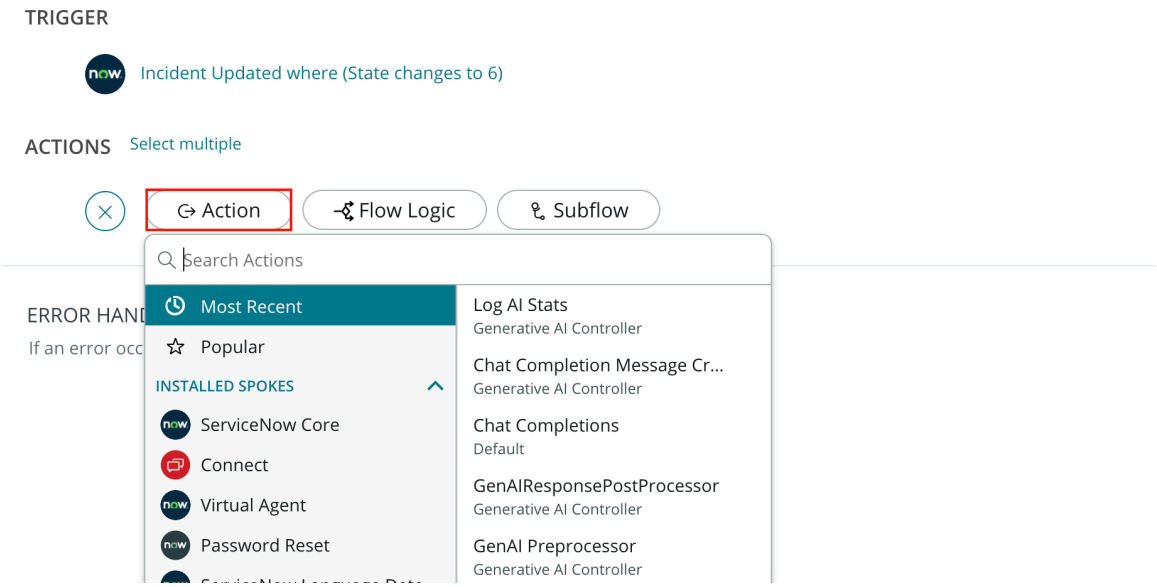
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

8. Selecione o botão **Adicionar filtros** para adicionar uma condição ao fluxo.
   A Condição é O estado muda para Resolvido.



9. Selecione **Concluído**.

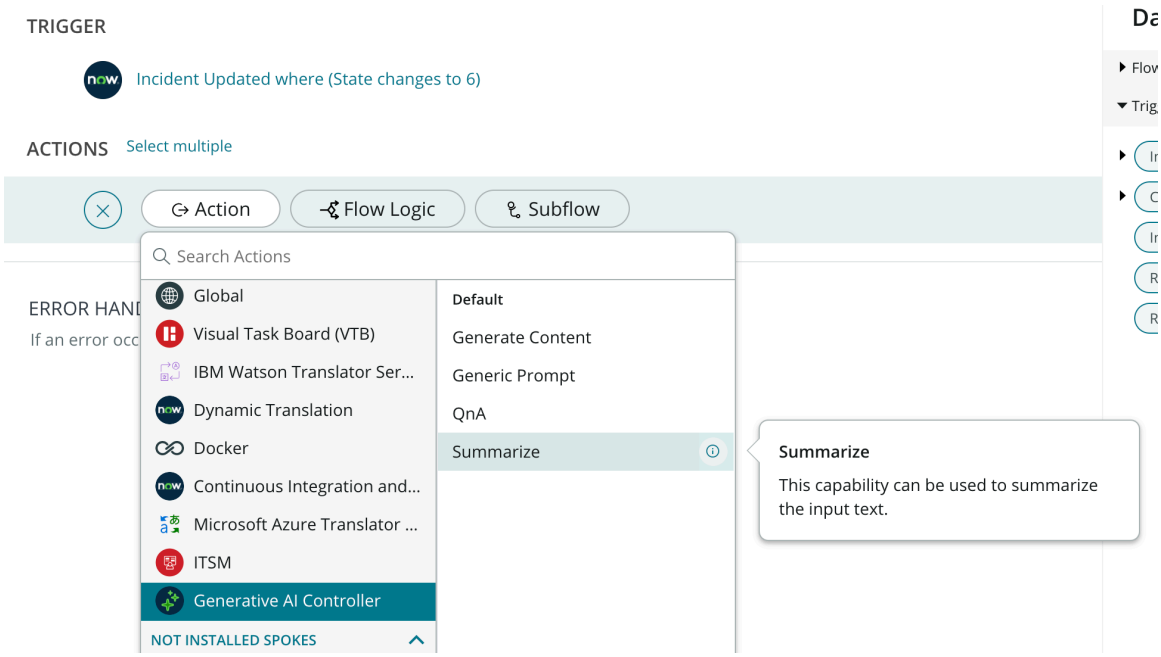
10. Em Ações, selecione **Adicionar uma ação**, **Lógica de fluxo**ou **Subfluxo** e selecione **Ação** para abrir o painel Ações.



11. Selecione o **Controlador de IA generativa** > **Resumir** e selecione-a.

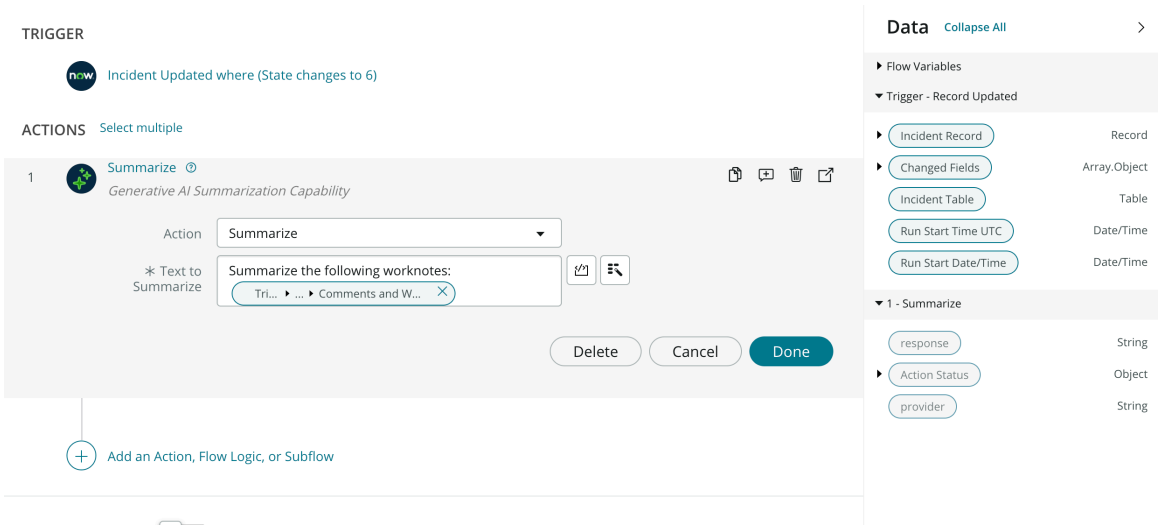
Tradução automática

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



12. Arraste uma cápsula de dados do painel Dados ou selecione o ícone do seletor de cápsula de) para pesquisar.
Nesse caso, arraste o **Gatilho** > **Registro de incidentes** > **Comentários e Anotações de trabalho** cápsula.

> **Nota:**
> Se o campo que você deseja resumir não for um campo de cadeia de caracteres, você deverá converter o campo como uma cadeia de caracteres. Você pode converter o campo como uma cadeia de caracteres com script ou adicionando texto ao campo **textToSummarize**, além da cápsula de dados, como no exemplo a seguir.



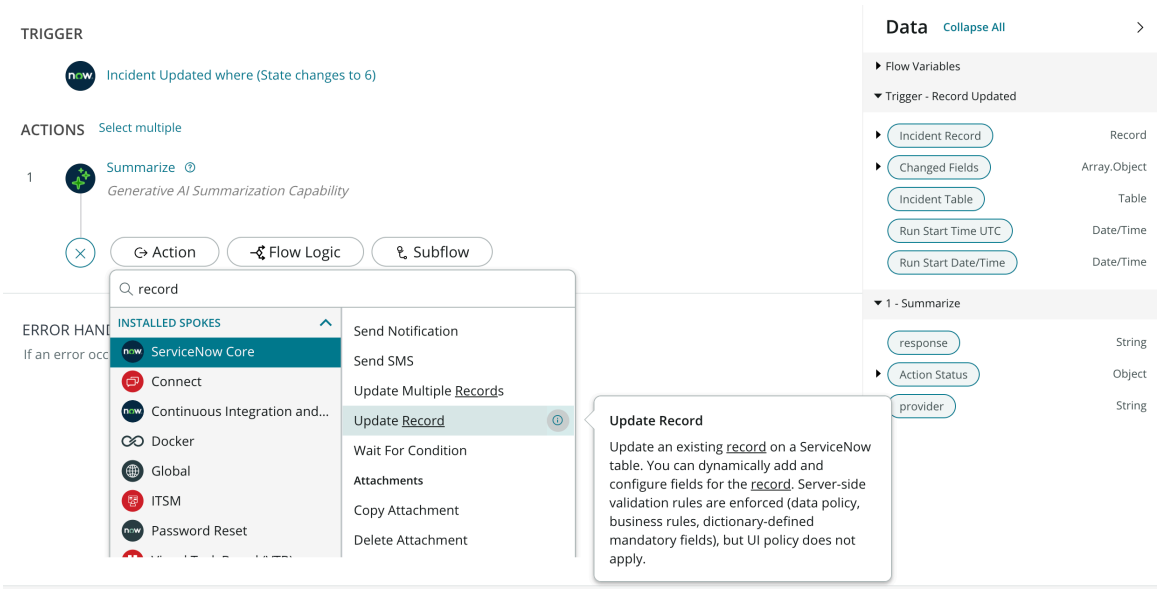
13. Selecione **Concluído**.

14. Adicione uma ação selecionando **Adicionar uma Ação, Lógica de Fluxo ou Subfluxo**.

15. No seletor de ação, pesquise por **Atualizar registro** e selecione a ação.

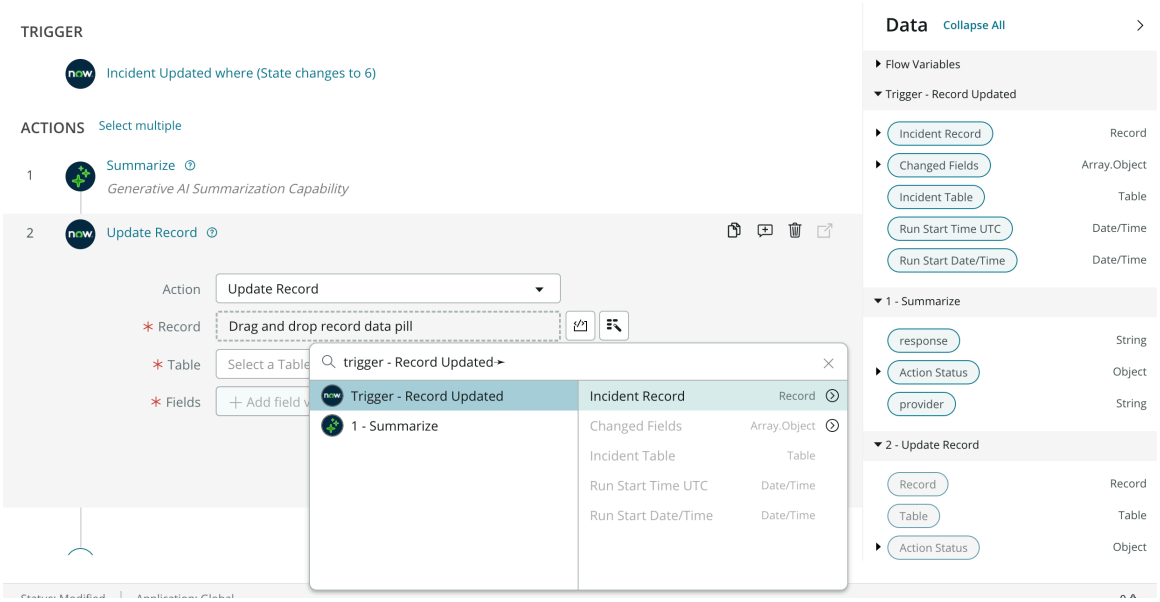
Tradução automática

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



16. Arraste o **Gatilho** > **Registro de incidentes** cápsula de dados no campo **Registro** ou selecione o ícone para pesquisar.

    O campo Tabela é preenchido automaticamente com base no registro do gatilho.

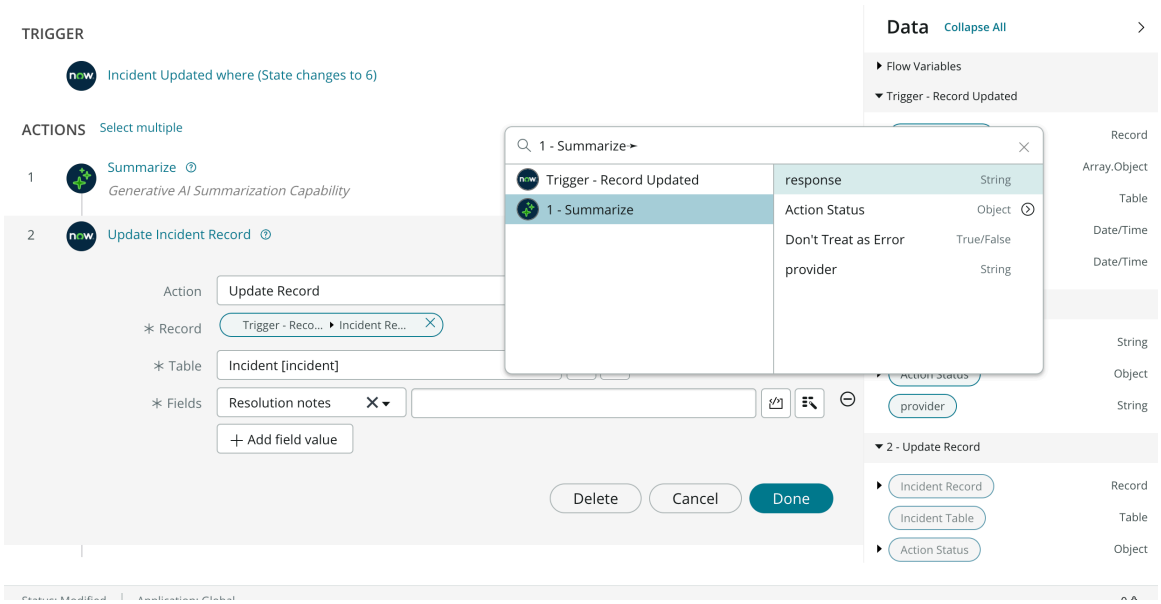


17. Selecione **Adicionar valor de campo** e pesquise os campos que você deseja atualizar.
    No exemplo a seguir, selecione **Anotações de resolução**.

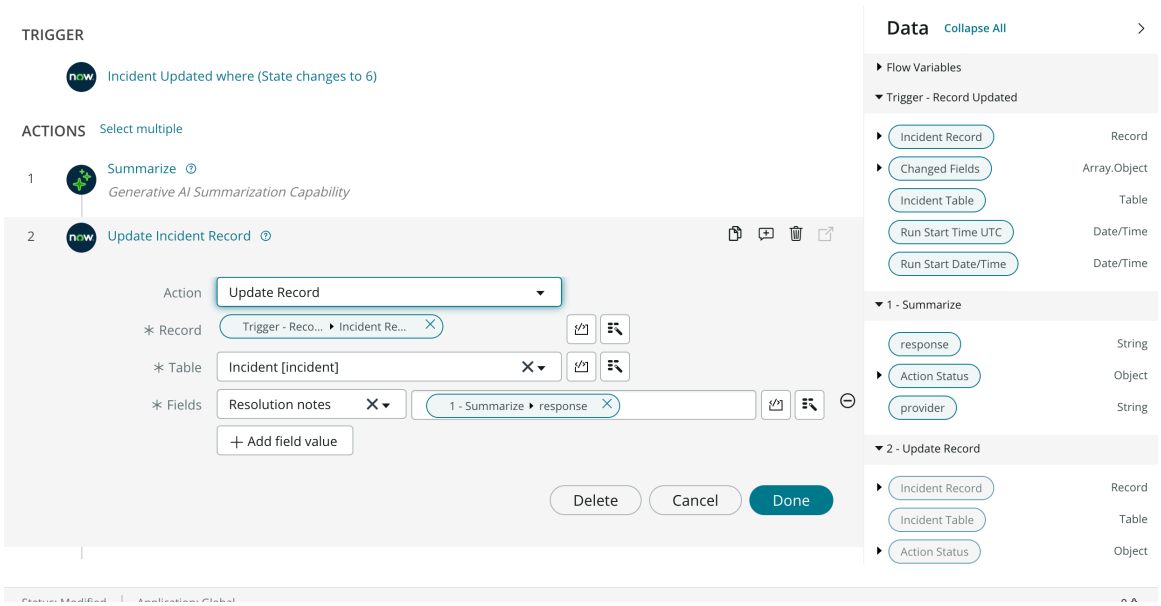
18. Adicionar o **Resumir** > **Resposta** cápsula de dados para o campo de dados arrastando-a do painel Dados ou com o selecionador de cápsula de dados.

Tradução automática

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



19. Selecione **Concluído**.



20. Salve o fluxo selecionando **Salvar**.

O que Fazer Depois

Depois de salvar o fluxo, ative-o para migrá-lo para a produção ou teste-o ainda mais.

Usar Controlador de IA generativa com Designer do Virtual Agent

Use recursos Controlador de IA generativa dentro de tópicos Virtual Agent para rascunhar artigos de conhecimento.

Antes de Iniciar

Você deve habilitar os recursos para Designer do Virtual Agent primeiro. Para obter mais informações, consulte Habilitar uma capacidade de IA generativa no Designer do Virtual Agent.

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

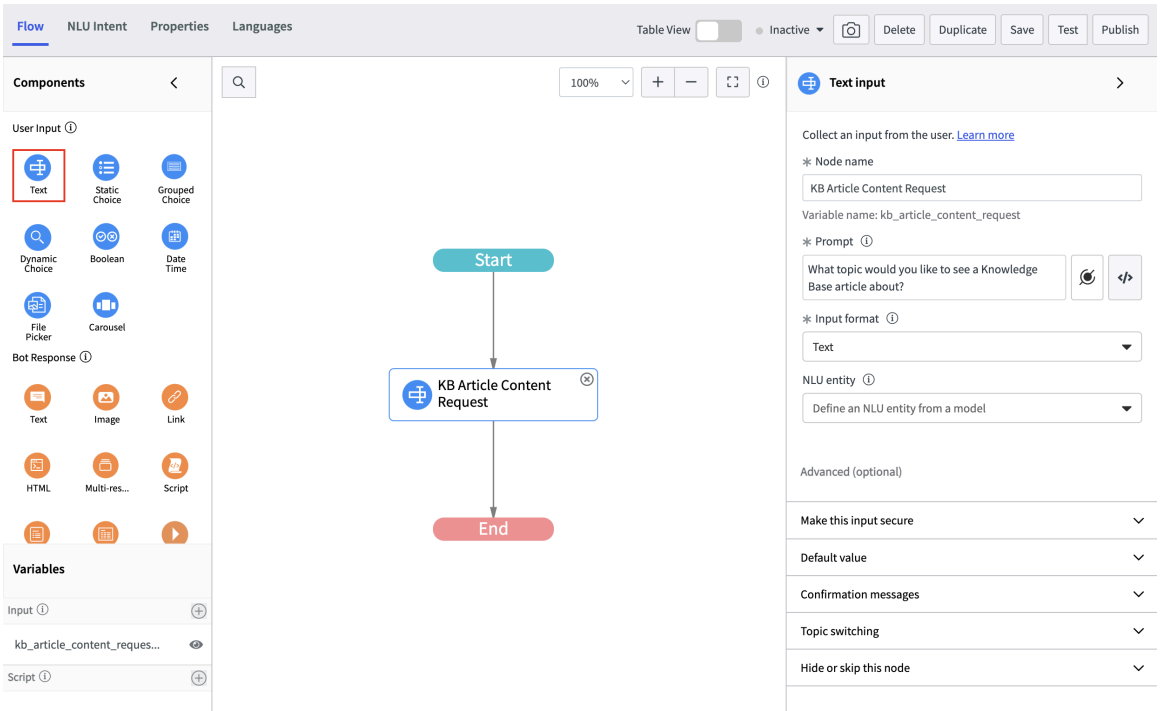
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Crie um tópico selecionando o cartão Criar.
3. Insira um nome exclusivo para o tópico.

   Mais opções de tópico podem ser configuradas, como o modelo de Compreensão da linguagem natural (NLU) ou restrições de acesso.

   Este exemplo usa Geração de artigo da base de conhecimento como o nome do tópico.
4. Selecione **Criar**.
5. Crie um nó de entrada do usuário entre Início e Fim arrastando o **Entrada do usuário** > **Texto** componente do painel Componentes.
6. Insira um nome de nó no painel de informações na tela.

   Neste exemplo, o nome do nó é Solicitação de conteúdo de artigoda base de conhecimento .



7. No campo de prompt, insira uma mensagem a ser exibida para o usuário.

   Como o usuário fornece o tópico para o conteúdo do artigo da Base de Conhecimento (KB), o prompt neste exemplo é Sobre qual tópico você gostaria de ver um artigo da Base de Conhecimento?.
8. Adicione nós de entrada do usuário para preencher todos os campos obrigatórios.

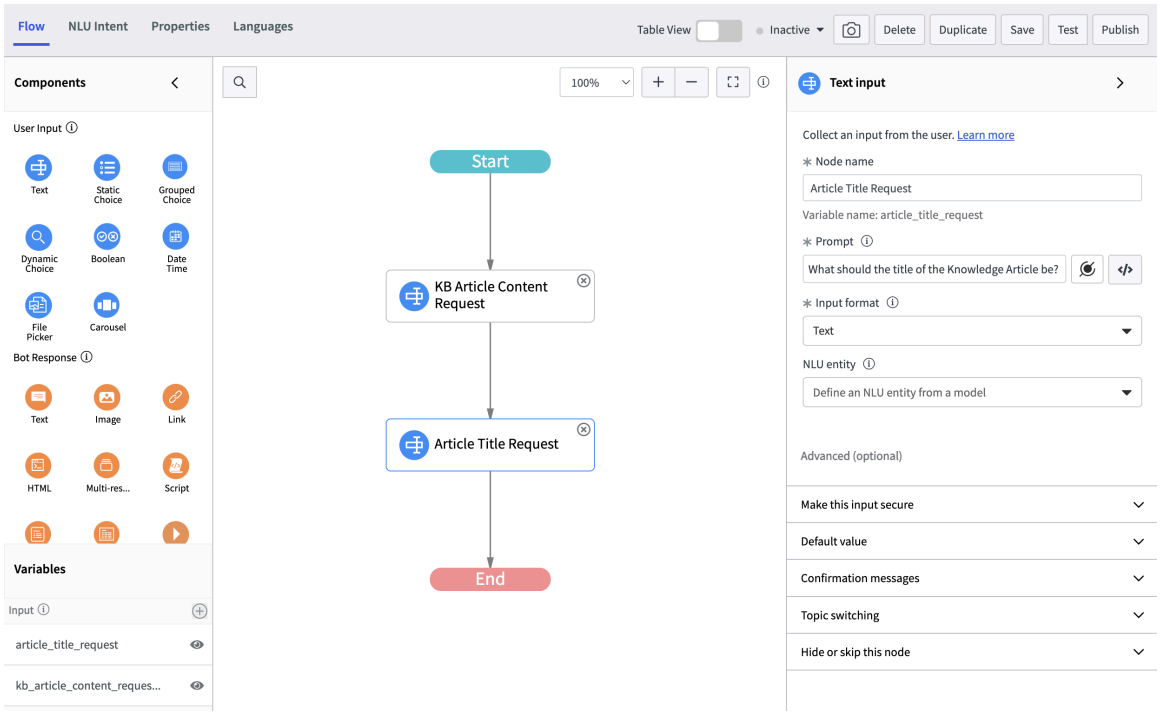
> **Nota:**
> Para criar um registro com sucesso, todos os campos obrigatórios devem ter um valor. As próximas etapas descrevem como preencher os campos obrigatórios para um artigo da base de conhecimento. Se o formulário não tiver campos obrigatórios, você não precisará adicionar nós de entrada do usuário.

Tradução automática

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

a. Adicionar outro **Entrada do usuário** > **Texto** nó e nomeie-o Solicitação de título de artigo.

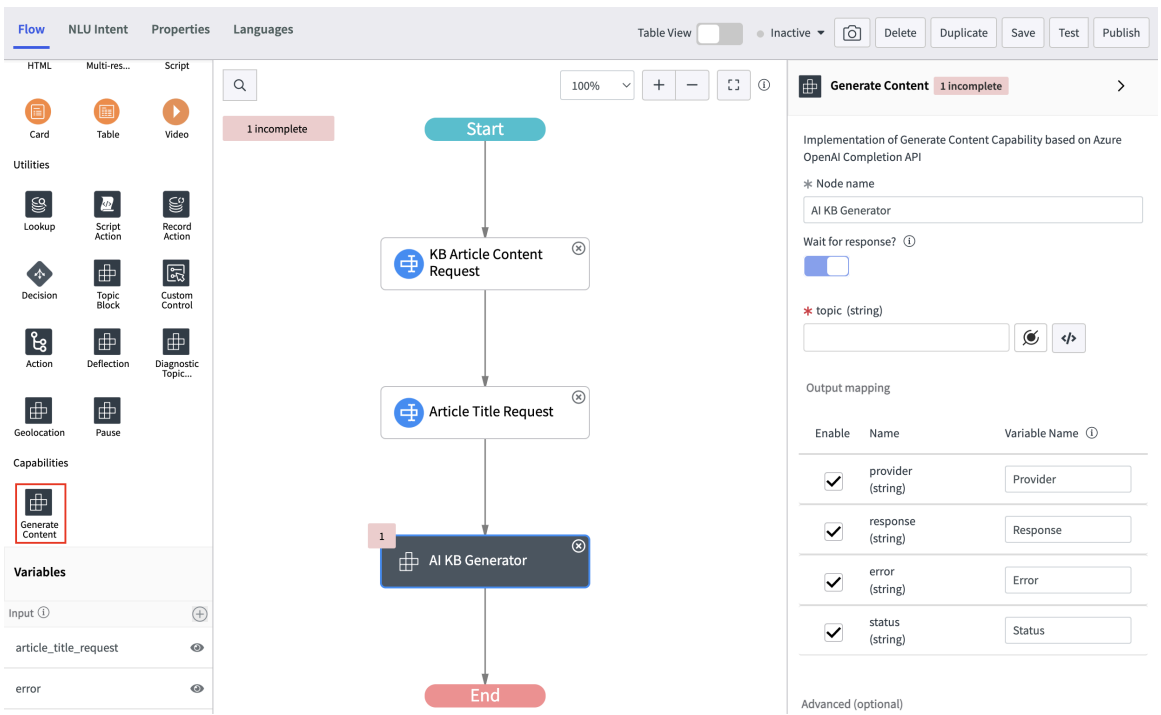
b. Adicione um prompt para o campo obrigatório Título do artigo, como Qual deve ser o título do artigo de conhecimento?.



9. No painel Componentes, role para baixo até ver a seção Recursos e arraste a próxima ação Gerar conteúdo no fluxo do tópico.

10. No painel Informações, nomeie o nó.

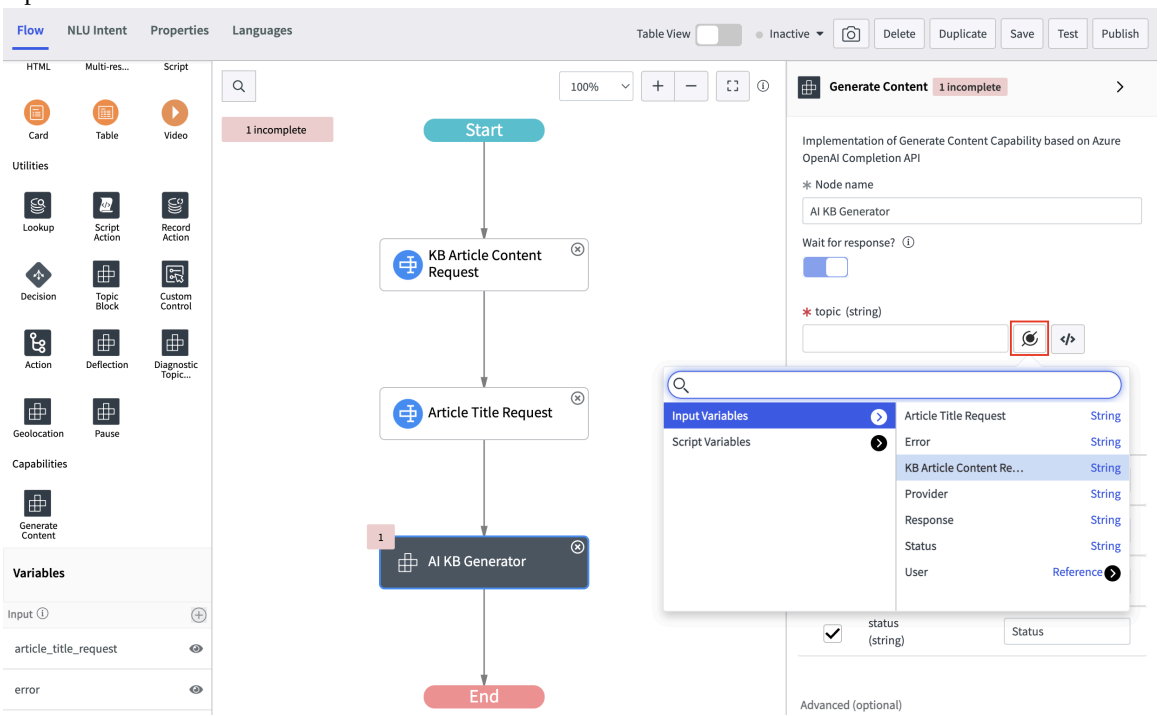
O nome do nó usado no exemplo é AI KB Generator.



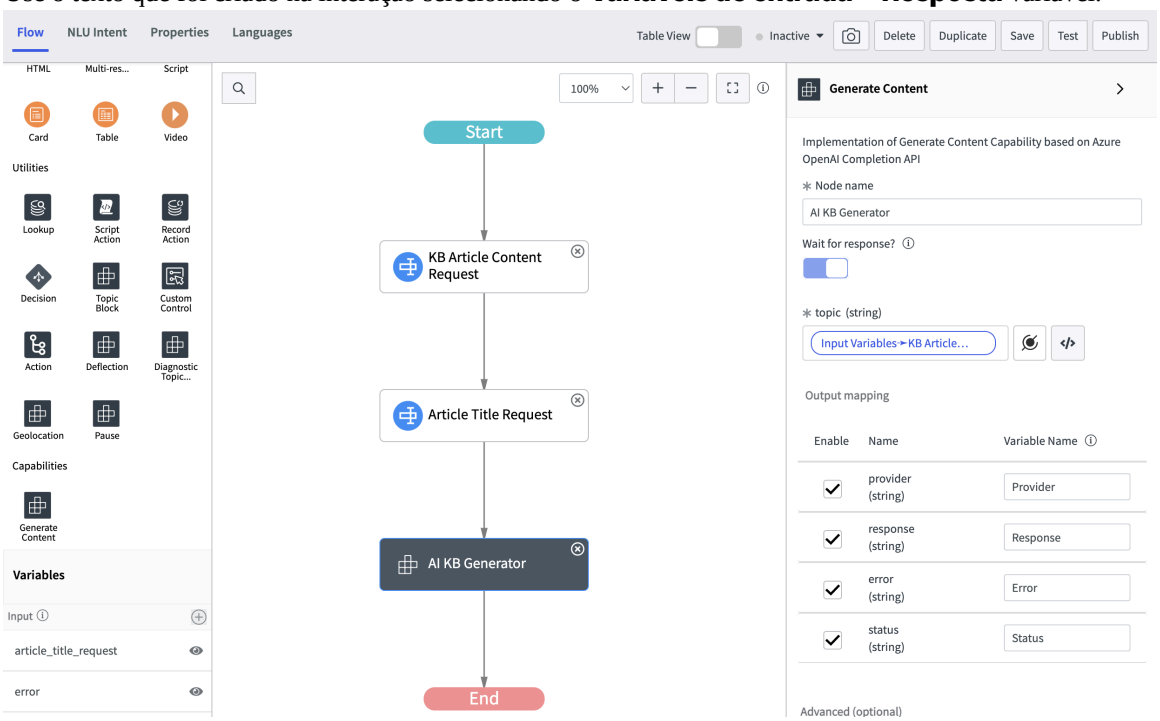
Tradução automática

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

11. Abra o seletor de cápsula de dados selecionando o ícone de cápsula de dados ( ) ao lado do campo de tópico.



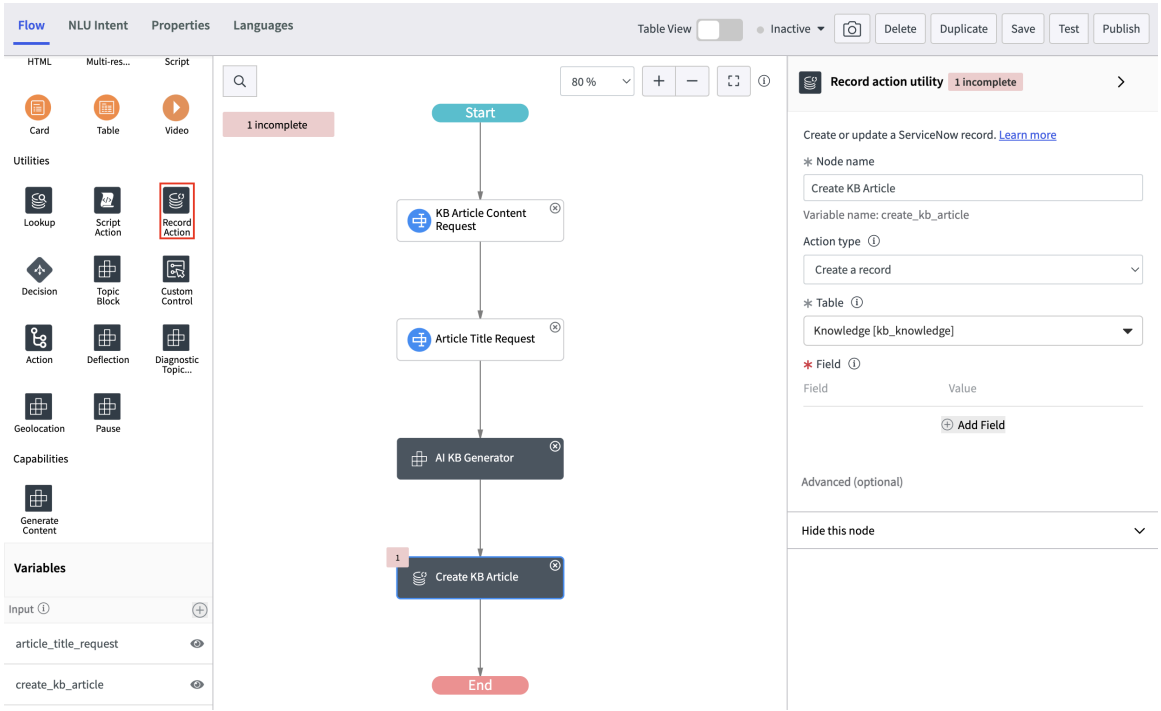
12. Use o texto que foi criado na interação selecionando o **Variáveis de entrada** > **Resposta** variável.



13. Arraste o **Utilitários** > **Ação do Registro** componente do painel Componentes após o nó Gerar conteúdo.

Tradução automática

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



14. Insira um nome para o nó.

    Para este exemplo, o nome do nó é Criar artigoda base de conhecimento.

15. Preencha os outros campos obrigatórios.

    a. Para o tipo de Ação, selecione se deseja criar um registro ou atualizar um existente.

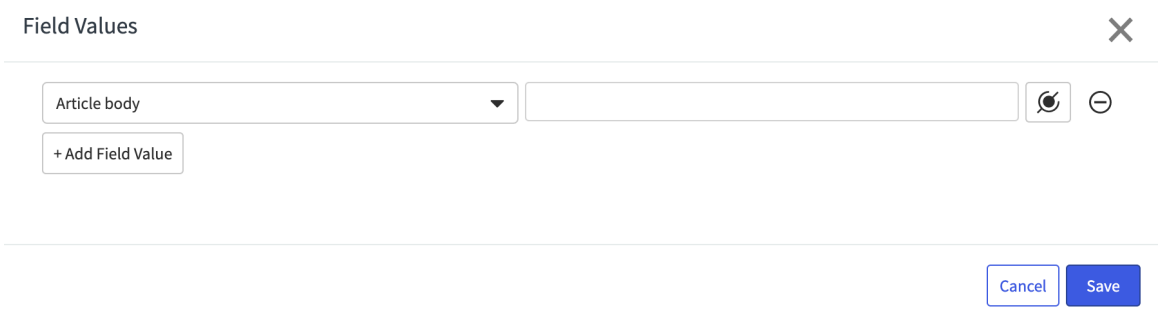
       Neste exemplo, o tipo de Ação é Criar um registro.

    b. Selecione a tabela para o registro novo ou atualizado.

       Este exemplo usa a tabela Conhecimento (kb_knowledge).

16. Em Campo, selecione o botão **Adicionar campo** para abrir a janela Valores de campos.

17. Defina um valor de campo selecionando **Adicionar valor de campo**.



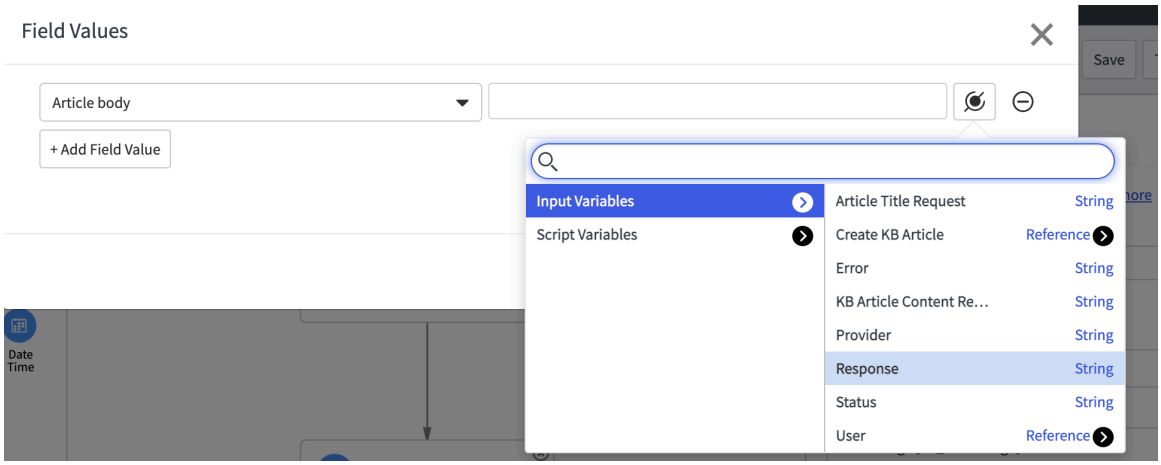
18. Selecione o campo que você deseja atualizar na lista.

    Você pode adicionar quantos campos quiser. Neste exemplo, os campos são Corpo do artigo, Base de conhecimentoe Descrição resumida.

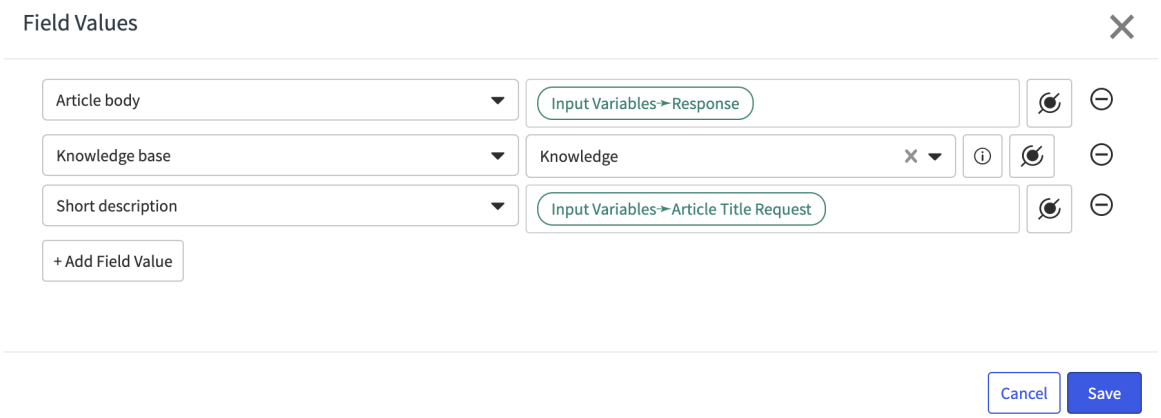
19. Selecione o ícone da cápsula de dados para abrir o menu de seleção da cápsula de dados.

Tradução automática

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



20. Para o campo Corpo do artigo, selecione Variáveis de entrada< Resposta para usar a resposta gerada pelo nó Gerar conteúdo.
21. Para o campo Base de conhecimento, selecione Conhecimento ou sua categoria preferida.
22. Para o campo Descrição resumida, selecione o ícone de cápsula de dados e adicione **Variáveis de entrada** > **Solicitação de título de artigo**ou o nome do nó de entrada do usuário que está solicitando um título.



23. Salve suas seleções de campo e feche a janela Valores de campos selecionando **Salvar**.
24. Salve o tópico selecionando **Salvar**.

O que Fazer Depois

Este tópico de exemplo cria artigos de conhecimento simples. Use entradas adicionais do usuário, como informações de contexto e de histórico, para artigos mais complexos.

Nota:
Revise qualquer conteúdo gerado antes de publicar. Consulte Limitações de IA para obter mais detalhes.

Usar Análise de sentimento com Flow Designer

Crie um fluxo para atualizar o grupo de atribuição de um incidente se o usuário tiver um sentimento negativo na descrição resumida.

Antes de Iniciar

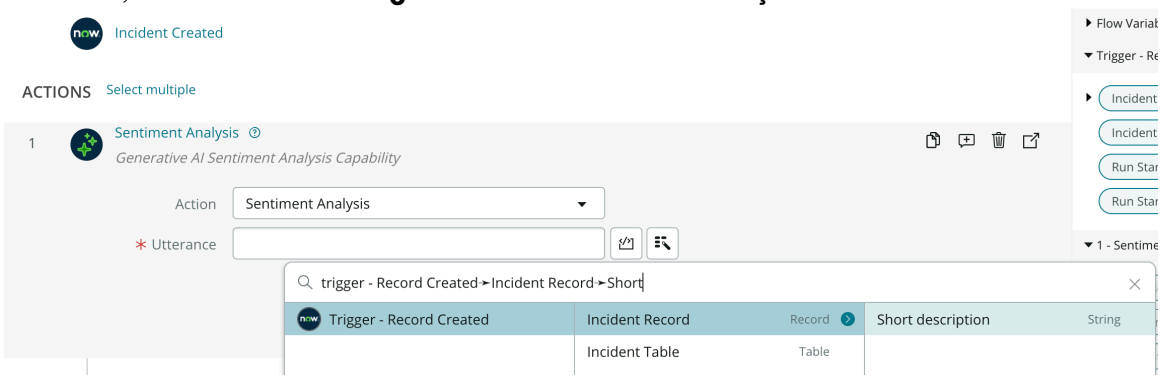
Função necessária: administrador

Tradução automática

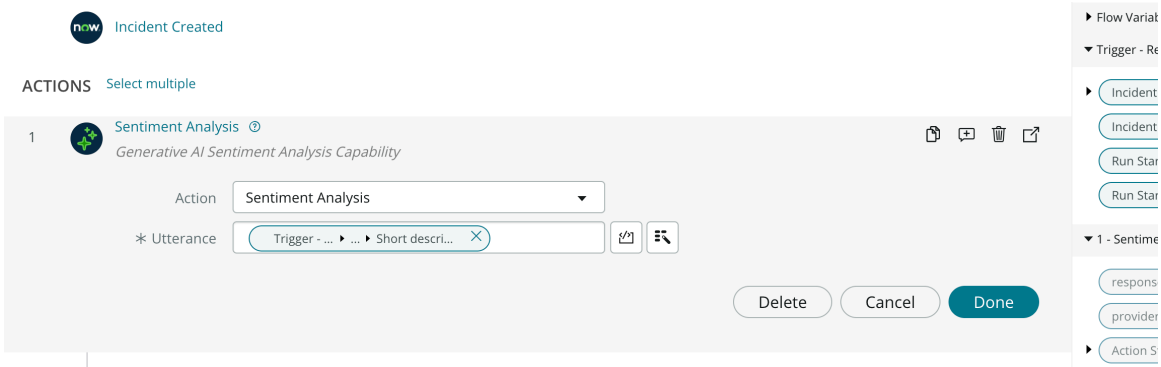
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Novo** > **Fluxo**.
3. Insira o nome do fluxo, como Mudar grupo de atribuição se houver sentimento negativo.
4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione **Adicionar um gatilho**.
6. Selecionar **Registro** > **Criado** para atualizar um novo registro.
7. Selecione a tabela na qual o fluxo deve ser executado.
   Para este exemplo, selecione a tabela Incidente (incidente).
8. Selecione **Concluído**.
9. Em Ações, selecione **Adicionar uma ação, Lógica de fluxo ou Subfluxo** e selecione **Ação** para abrir o painel Ações.
10. No seletor de ação, pesquise o **Controlador de IA generativa** > **Análise de sentimento** e selecione-a.
11. Arraste uma cápsula de dados do painel Dados ou selecione o ícone do selecionador de cápsula de dados.
    Nesse caso, arraste o **Gatilho** > **Registro de incidentes** > **Descrição resumida**.



12. Selecione **Concluído**.

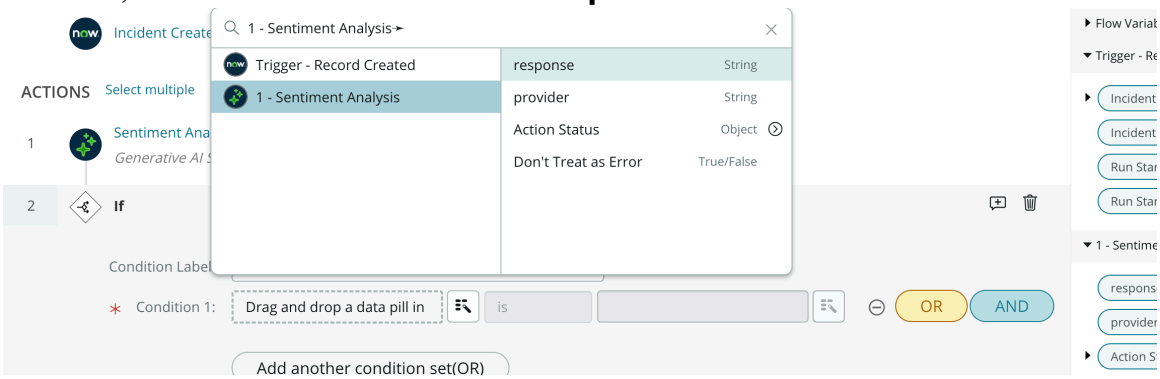


13. Adicione uma ação selecionando **Adicionar uma Ação, Lógica de Fluxo ou Subfluxo**.
14. Selecionar **Lógica de fluxo** > **Se**.
15. Atribua um nome ao **rótulo da Condição**, como Sentimento negativo.
16. Para o campo **Condição**, arraste uma cápsula de dados ou selecione o ícone do selecionador de cápsula de dados para pesquisar a condição correta.

Tradução automática

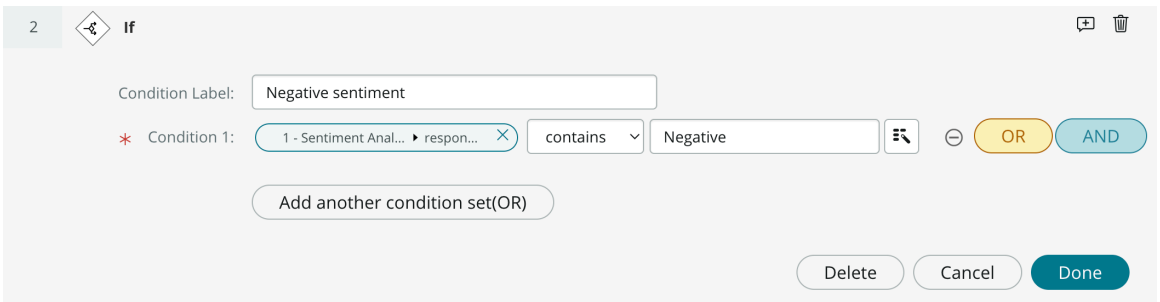
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Nesse caso, arraste o **Análise de sentimento** > **resposta**.



17. Selecione contém o valor Negativo.

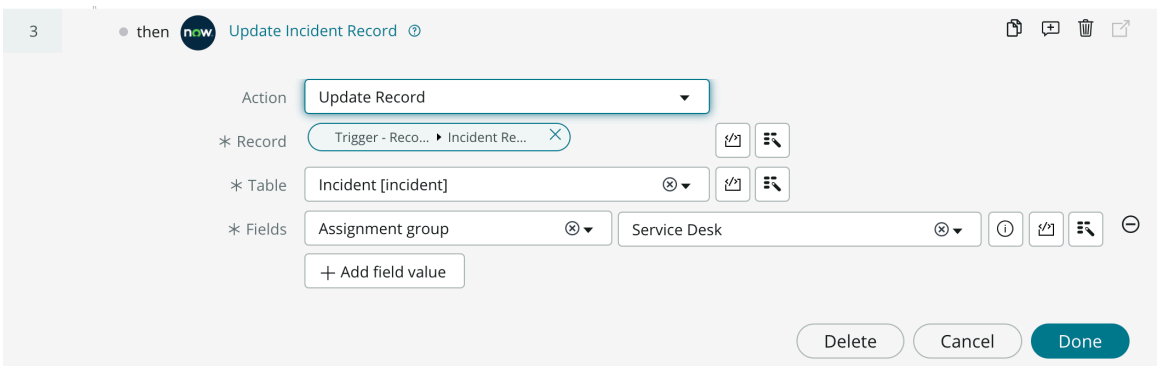
> **Nota:**
> As maiúsculas e minúsculas são importantes. Este fluxo não funcionará se o valor for definido como negativo.



18. Pesquise por **Atualizar registro** e selecione a ação.
19. Arraste o **Gatilho** > **Registro de Caso** cápsula de dados no campo **Registro** ou selecione o ícone para pesquisar.

    O campo **Tabela** é preenchido automaticamente com base no registro do gatilho.
20. Selecione **Adicionar valor de campo** e pesquise os campos que você deseja atualizar.
    Neste exemplo, selecione **Grupo de atribuição**.
21. Selecione o valor para o qual você deseja definir o campo.

    O valor do campo depende do seu caso de uso. Neste exemplo, o valor é definido como Central de serviços.



22. Selecione **Concluído**.
23. Salve o fluxo selecionando **Salvar**.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Depois de salvar o fluxo, você deve ativá-lo para migrá-lo para a produção ou testá-lo ainda mais.

Usar um script com Controlador de IA generativa

Use scripts em segundo plano e Controlador de IA generativa Prompt genérico para interagir diretamente com a API do modelo de IA generativa.

Antes de Iniciar

Você deve estar no Vancouver patch 2 ou superior para criar scripts com objetos `sn_one_extend.OneExtendUtil`.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Scripts - Segundo Plano**.
2. Crie o conteúdo de texto para um prompt genérico criando uma matriz de `solicitação` com um objeto `executionRequests` exclusivo.
3. Dentro de `executionRequests`, adicione os atributos de `carga` e `capacidadeID`.
   O `phrase_id` é o sys_id do recurso na tabela Recursos do OneExtend (sys_one_extend_capability), como Prompt genérico.
4. Adicione as entradas necessárias como atributos no objeto de `carga útil`.

Recurso	Atributos obrigatórios
Aviso genérico	*prompt*: solicita que a IA generativa responda.
Gerar conteúdo	*Tópico*: assunto para geração de conteúdo.
Análise de sentimento	*enunciado*: texto a ser analisado quanto ao sentimento do usuário.
Resumir	*textToSummarize*: tópico para a IA gerar um resumo.

A seguir está um exemplo de matriz de `solicitação`.

```
var request = {
  "executionRequests": [
   {
     "payload": {
       "prompt": "Can you act like my business partner and give me some advice on a pitch?"
      },
      "capabilityId": ""
    }
 ]
};
```

5. Crie um objeto `sn_one_extend.OneExtendUtil`.
6. Chame o método de `execução`.
7. **Opcional:** Para exibir a resposta depois de executar o script em segundo plano, imprima a resposta em JSON legível usando o seguinte código:

```
gs.info(JSON.stringify(new sn_one_extend.OneExtendUtil().execute(request)));
```

Tradução automática

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

Referência para Controlador de IA generativa

Os tópicos de referência fornecem informações sobre Controlador de IA generativa ações de fluxo, tabelas e propriedades.

Ações de fluxo

Ação	Descrição
Gerar conteúdo	Gere conteúdo com um modelo de inteligência artificial para criar corpos de texto rapidamente, como a geração de artigos da base de conhecimento a partir de interações, casos ou incidentes.
Resumir	Resuma grandes corpos de texto ou trocas complicadas para facilitar a transferência de informações, como durante as entregas entre agentes virtuais e atendentes.
Análise de sentimento	Analise o sentimento do usuário com base no texto que foi inserido em interações e formulários para melhorar as experiências do cliente.
Aviso genérico	Use a IA generativa para gerar ideias e debater sobre qualquer tópico, como ideias para aumentar o engajamento.

Tabelas instaladas

Nome	Tabela	Descrição
Capacidade do OneExtend	sys_one_extend_capability	Controlador de IA generativa Recursos que incluem Resumir, Resumo de registro, Gerar conteúdo e Aviso genérico.
Definição de capacidade do OneExtend	sys_one_extend_capability_definition	Configuração de atributo para variáveis de entrada e saída para Flow Designer subfluxos.
Atributo de definição de capacidade do OneExtend	sys_one_extend_definition_attribute	Variáveis de entrada e saída para Flow Designer subfluxos. Os nomes de variáveis não podem ser alterados se a funcionalidade estiver ativa e usada na instância. Você pode verificar se um recurso está sendo usado acessando a tabela Usos do OneExtend.
Configuração do construtor do OneExtend	sys_one_extend_builder_config	Determina qual recurso e provedor estão relacionados a cada componente do construtor para Flow Designer e Designer do Virtual Agent.
Capacidade do construtor do OneExtend	sys_one_extend_builder_capability	Definições de uma capacidade e seu provedor para componentes do construtor.

Tradução automática

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

Nome	Tabela	Descrição
Uso do OneExtend	sys_one_extend_usage	Cada uso de uma funcionalidade em um tópico Flow Designer ou Designer do Virtual Agent, bem como quaisquer scripts, como regras de negócios ou ações de IU.

Propriedades

Propriedades do controlador de IA generativa

Propriedade	Descrição
com.sn.generative.ai.provider	Provedor padrão quando a definição de capacidade não tem padrão. Tipo: lista de seleção Nenhum valor padrão
com.sn.generative.ai.ais.message	Mensagem exibida quando o AI Search não consegue encontrar uma resposta para uma consulta. Tipo: cadeia de caracteres Valor padrão: nenhuma resposta encontrada.
com.sn.generative.ai.log_prompt	Aviso que determina se as chamadas de API de IA generativa são registradas em log. Digite: verdadeiro | falso Valor padrão: verdadeiro
com.sn.generative.ai.moderation.message	Mensagem exibida se as ferramentas de moderação OpenAI ou Azure OpenAI identificam o conteúdo que vai contra seus termos de serviço. Tipo: cadeia de caracteres Valor padrão: a resposta não pode ser exibida porque é considerada inadequada pelo OpenAI.
com.glide.one.extend.token.buffer	Buffer que verifica a solicitação quanto ao número de tokens antes que uma capacidade do OneExtend seja executada. O máximo de tokens de solicitação permitidos é calculado com base no máximo de tokens permitidos pela API do provedor de IA, menos o token de resposta e o valor do buffer especificados nesta propriedade do sistema. Tipo: inteiro Valor padrão: 250

Tradução automática

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

Links externos

Provedor	Política de dados	Política de uso
OpenAI	Políticas de uso de dados da API	Políticas de uso
Microsoft Azure OpenAI	Dados, privacidade e segurança para Azure Serviço do OpenAI	Código de conduta para Azure Serviço do OpenAI
Google Cloud	Termos de serviço do Google Cloud Platform	Termos de serviço do Google Cloud Platform
Aleph Alpha	Privacidade de dados	Termos e condições

Gerar ação de conteúdo

Use a ação Gerar conteúdo com Flow Designer e Virtual Agent para gerar corpos de texto.

Campos

Campo	Descrição
Tópico	Assunto para o modelo de IA gerar texto sobre. Você pode inserir texto diretamente ou usar cápsulas no painel Dados.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada necessária para o fluxo. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar cápsulas do painel Dados ou selecioná-las no seletor de cápsulas.

Tópico

Tipo de dados: *String*

Assunto para o modelo de IA gerar texto sobre. Você pode inserir texto diretamente ou usar cápsulas no painel Dados.

Saídas

Essas saídas aparecem no painel de dados. Você pode usá-las como entradas em outro lugar em seu fluxo.

Resposta

Tipo de dados: *String*

O conteúdo gerado pelo modelo de IA.

Provedor

Tipo de dados: *String*

Nome do modelo de IA que gerou a resposta.

Status da ação

Tipo de dados: *String*

Detalhes sobre o sucesso da ação.

Tradução automática

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

Ação de aviso genérico

Use a ação de aviso genérico para Flow Designer para responder a um aviso geral com um modelo de IA.

Campos

Campo	Descrição
Aviso	Declaração ou pergunta para o modelo de IA gerar uma resposta. Você pode inserir texto diretamente ou selecionar cápsulas no painel Dados.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada necessária para o fluxo. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar cápsulas do painel Dados ou selecioná-las no seletor de cápsulas.

Aviso

Tipo de dados: *String*

Você pode inserir texto diretamente ou selecionar cápsulas no painel Dados.

Saídas

Essas saídas aparecem no painel de dados. Você pode usá-las como entradas em outro lugar em seu fluxo.

Resposta

Tipo de dados: *String*

Conteúdo gerado pelo modelo de IA.

Provedor

Tipo de dados: *String*

Nome do modelo de IA que gerou a resposta.

Status da ação

Tipo de dados: *String*

Detalhes sobre o sucesso da ação.

Ação da Análise de sentimento

Use a ação Análise de sentimento com Flow Designer e Virtual Agent para detectar o sentimento dos usuários a partir da entrada.

Campos

Campo	Descrição
Enunciado	Texto a ser analisado quanto ao sentimento do usuário.

Tradução automática

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

Entradas

Forneça um valor para cada entrada necessária para o fluxo. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar cápsulas do painel Dados ou selecioná-las no seletor de cápsulas.

Enunciado

Tipo de dados: *String*

Texto gerado pelo usuário para analisar o sentimento. Você pode inserir texto diretamente ou usar cápsulas no painel Dados.

Saídas

Essas saídas aparecem no painel de dados. Você pode usá-las como entradas em outro lugar em seu fluxo.

Resposta

Tipo de dados: *String*

Conteúdo gerado pelo modelo de IA.

Provedor

Tipo de dados: *String*

Nome do modelo de IA que gerou a resposta.

Status da ação

Tipo de dados: *String*

Detalhes sobre o sucesso da ação.

Resumir ação

Use a ação Resumir com Flow Designer para resumir informações com o modelo de IA.

Campos

Campo	Descrição
Texto para resumir	Texto a ser resumido pelo modelo de IA. Você pode inserir texto diretamente ou arrastar uma cápsula do painel de dados.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada necessária para o fluxo. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar cápsulas do painel Dados ou selecioná-las no seletor de cápsulas.

Entrada

Tipo de dados: *String*

Texto a ser resumido pelo modelo de IA.

Nota:
Você deve adicionar uma quantidade de texto diretamente, bem como quaisquer cápsulas de dados do seletor de cápsula.

Tradução automática

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

Saídas

Essas saídas aparecem no painel de dados. Você pode usá-las como entradas em outro lugar em seu fluxo.

Resposta

Tipo de dados: *String*

Conteúdo gerado pelo modelo de IA.

Provedor

Tipo de dados: *String*

Nome do modelo de IA que gerou a resposta.

Status da ação

Tipo de dados: *String*

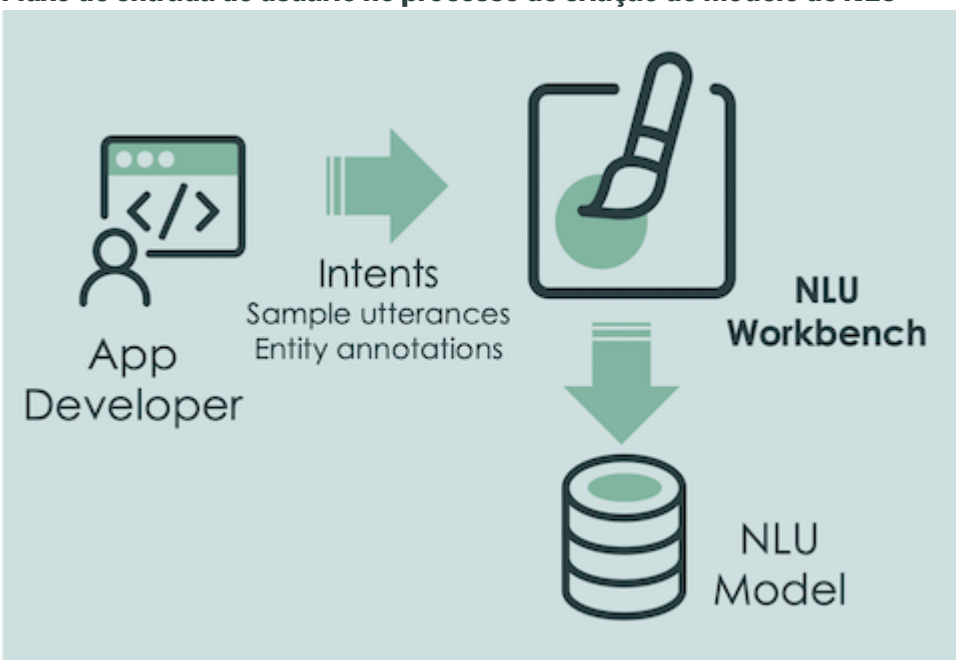
Detalhes sobre o sucesso da ação.

Compreensão da linguagem natural

ServiceNow® Compreensão da linguagem natural (NLU) fornece um serviço de inferência Workbench de NLU e um NLU que você pode usar para permitir que o sistema aprenda e responda à intenção expressa por humanos. Ao inserir exemplos de linguagem natural no sistema, você o ajuda a entender os significados das palavras e os contextos para que possa inferir ações do usuário ou do sistema.

Visão geral

Fluxo de entrada do usuário no processo de criação do modelo de NLU



Esta imagem mostra o fluxo de entrada do usuário no processo de criação do modelo de NLU.

Tradução automática

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

Terminologia NLU

Na linguagem NLU, esses termos identificam os principais componentes de idioma que o sistema usa para classificar, analisar e processar o conteúdo de idioma natural.

Intenção

Algo que um usuário deseja fazer ou o que você deseja que sua aplicação controle, como a concessão de acesso.

Enunciado

Um exemplo de linguagem natural de uma intenção do usuário. Por exemplo, uma cadeia de caracteres de texto em uma descrição resumida de um incidente, uma entrada de bate-papo ou uma linha de assunto de e-mail. Os enunciados são usados para criar e treinar intenções e, portanto, não devem incluir vários significados ou intenções ambíguas.

Entidade

O objeto ou contexto de uma ação. Por exemplo: um laptop, uma função de usuário ou um nível de prioridade.

Entidade do sistema

Eles são predefinidos em uma instância e têm significados altamente reutilizáveis, como data, hora e local.

Entidade definida pelo usuário

Eles são criados no sistema pelos usuários e podem ser criados a partir de palavras nos enunciados que eles criam.

Entidade comum

Um contexto normalmente usado e extraído por meio de um modelo de entidade predefinido, como moeda, organização, pessoas ou quantidade.

Vocabulário

O vocabulário é usado para definir ou substituir os significados das palavras. Por exemplo, você pode atribuir o sinônimo "Microsoft" ao acrônimo "MS".

Modelo do NLU

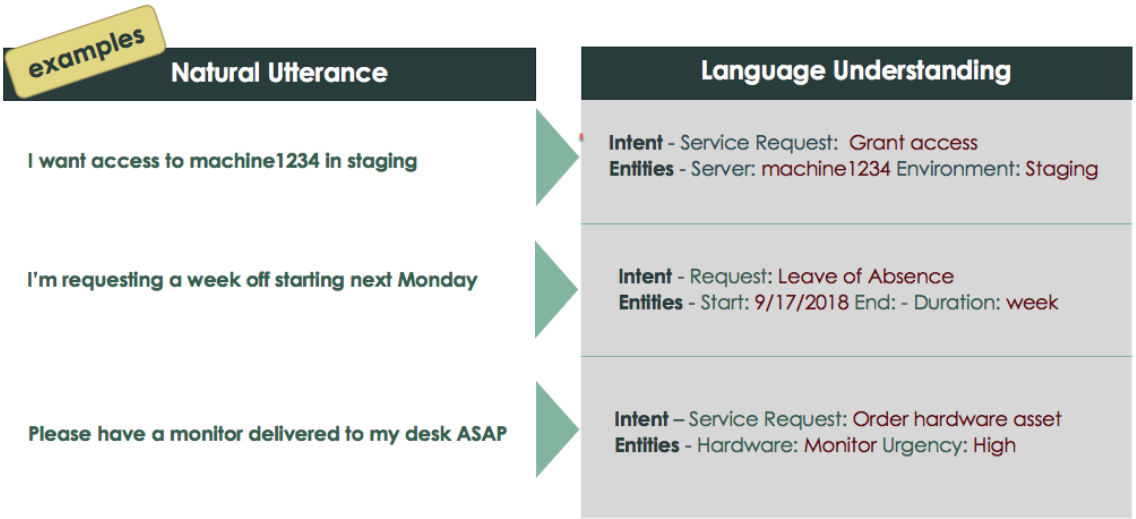
Uma coleção de exemplos de enunciado e suas intenções e entidades associadas que o sistema usa como referência para inferir intenções e entidades em um novo enunciado. O Workbench de NLU vem com modelos de NLU pré-criados para unidades de negócios específicas, como um modelo de ITSM. Você também pode criar modelos personalizados.

Esta imagem ilustra como Compreensão da linguagem natural processa e renderiza exemplos de enunciado em intenções e entidades no sistema.

Tradução automática

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

O NLU processa e renderiza exemplos de enunciado em intenções e entidades

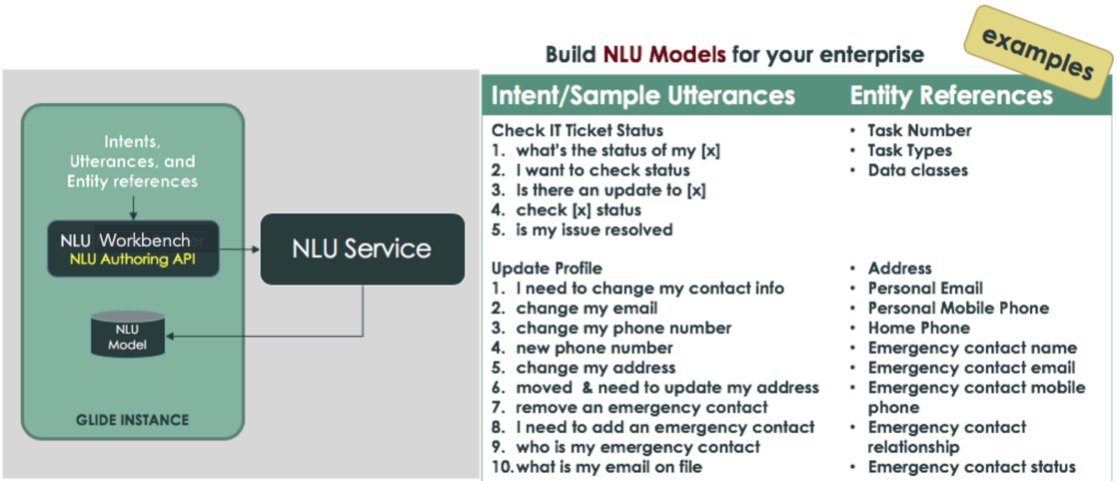


Workbench de NLU

Use o Workbench de NLU para criar representações morfológicas da linguagem humana. Esses modelos permitem criar intenções e entidades expressas em enunciados de idioma natural. Qualquer aplicação ServiceNow pode invocar um modelo NLU para obter uma inferência de intenções e entidades em um determinado enunciado.

Usando a função *nlu_admin*, você cria seus modelos no Workbench de NLU, onde você os cria, treina, testa e publica iterativamente.

Visão geral da API de autoria de NLU que ajuda os administradores a criar seus modelos



Para obter informações sobre como criar e usar um modelo de NLU, consulte: Criar um modelo de NLU.

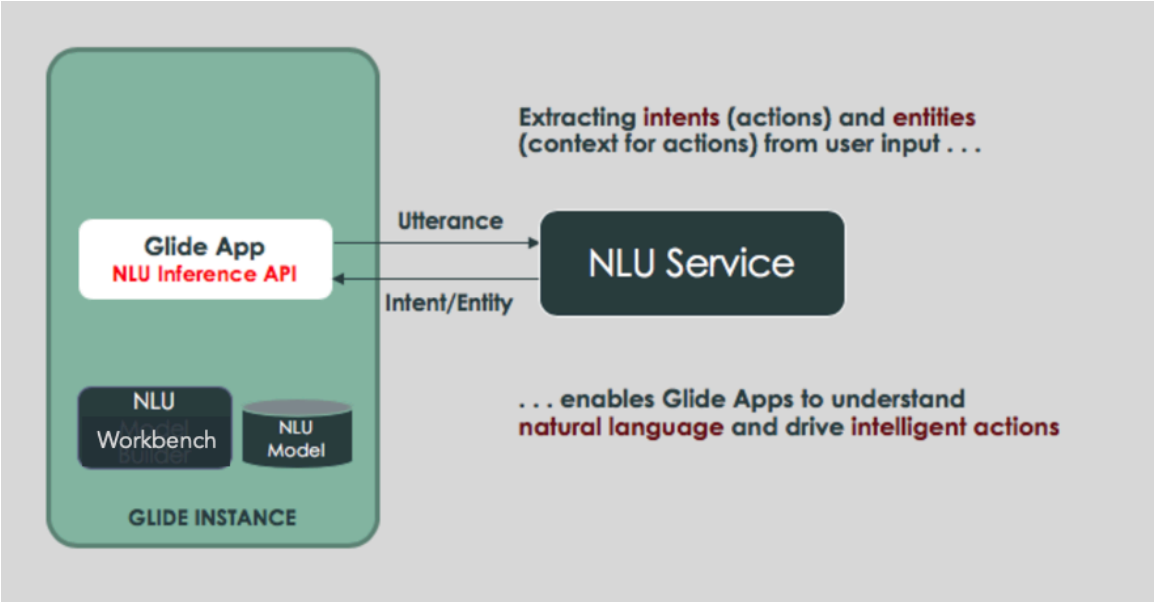
NLU serviço de inferência

Compreensão da linguagem natural fornece um serviço de inferência NLU que ajuda o sistema a entender a linguagem natural e a conduzir ações inteligentes. Este serviço treina e prevê intenções e entidades para um determinado enunciado do usuário em seu modelo para que seu texto seja traduzido em formatos compreensíveis por máquina, como APIs e parâmetros.

Tradução automática

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

Visão geral de como o sistema usa uma API de inferência de NLU para extrair intenções e entidades

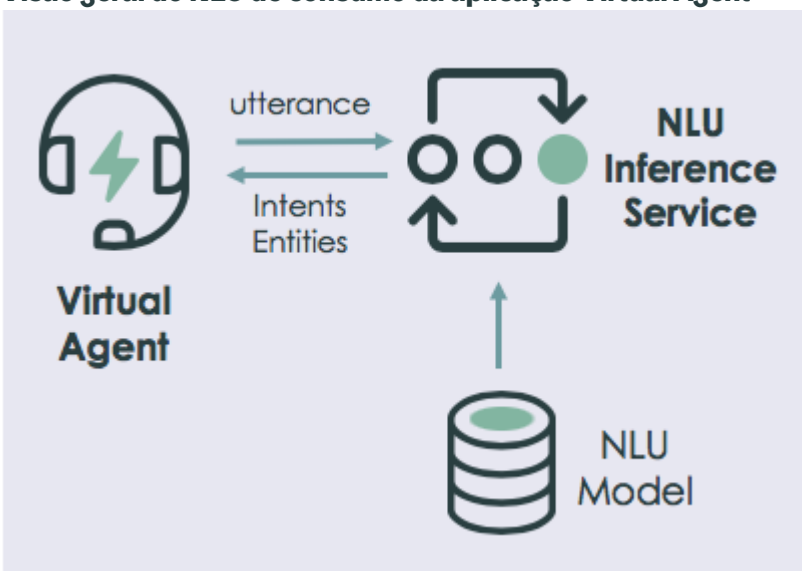


Aqui, o sistema usa uma API de inferência para treinar NLU algoritmos usando dados de registro de amostra para identificar intenções e entidades que são fortes candidatas para previsão precisa.

Consumo do modelo de NLU

Outras aplicações [ServiceNow® consomem NLU saída do modelo, como Virtual Agent.

Visão geral do NLU de consumo da aplicação Virtual Agent

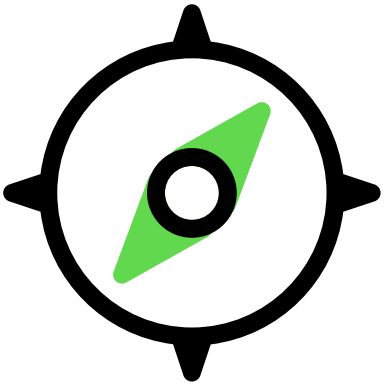
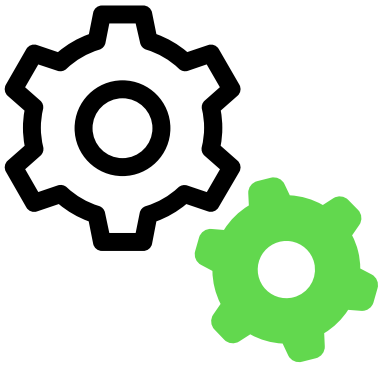
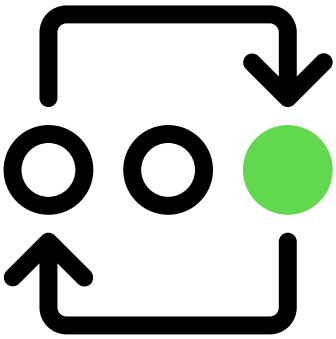
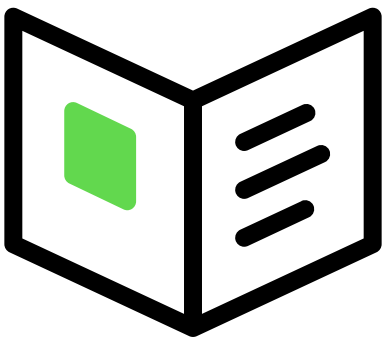


Por exemplo, os administradores Virtual Agent podem configurar um fluxo de conversa Designer do Virtual Agent para consumir modelos de NLU para que os chatbots do agente possam entender melhor as declarações do usuário na conversa. Para obter mais informações sobre como Virtual Agent consome modelos de NLU, consulte: Descoberta do tópico Natural Language Understanding (NLU) no Virtual Agent .

Tradução automática

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

Iniciar

Explorar	Usar	Integrar
		
	Crie, teste, traduza e publique seus modelos de NLU.	Saiba como os administradores Virtual Agent podem atualizar modelos NLU de dentro de Designer do Virtual Agent.
	Referência	
		
	Saiba mais sobre como usar modelos em diferentes idiomas para uso em outras aplicações	

Tradução automática

Solucionar problemas e obter ajuda

- Página da comunidade do Virtual Agent e do NLU
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar o Compreensão da linguagem natural

ServiceNow® Compreensão da linguagem natural (NLU) fornece um serviço de inferência Workbench de NLU e um NLU que você pode usar para permitir que o sistema aprenda e responda à intenção expressa por humanos.

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

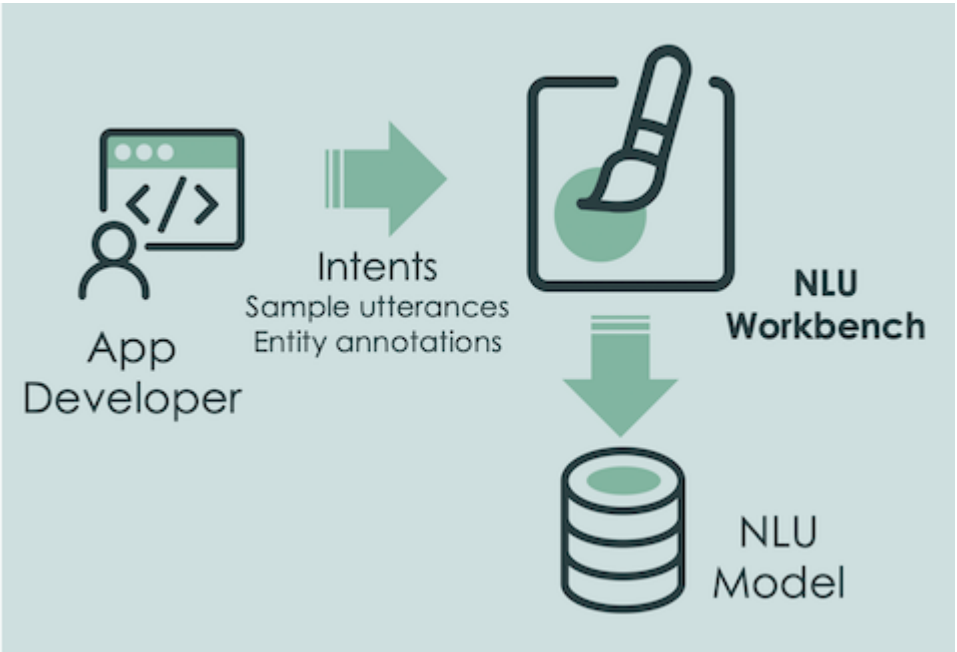
Ao inserir exemplos de linguagem natural no sistema, você o ajuda a entender os significados das palavras e os contextos para que possa inferir ações do usuário ou do sistema.

Visão geral Compreensão da linguagem natural

A NLU (Natural Language Understanding) é um componente do processamento de linguagem natural de inteligência artificial que lida com a compreensão de leitura de máquina. Inteligência preditiva usa NLU para que o sistema possa entender os significados das palavras e os contextos das palavras para inferir ações do usuário ou do sistema.

Fluxo de trabalho do Compreensão da linguagem natural

Fluxo de entrada do usuário no processo de criação do modelo de NLU



Esta imagem mostra o fluxo de entrada do usuário no processo de criação do modelo de NLU.

Benefícios das Compreensão da linguagem natural

Benefício	Recurso	Usuários
Use o Workbench de NLU para criar modelos para Virtual Agent e Pesquisa com IA.	Workbench de NLU	Administrador de NLU
Crie o conteúdo do modelo adicionando intenções, entidades, vocabulário e enunciados de conjunto de testes. O conteúdo do modelo NLU determina como o modelo responde às entradas do usuário.	Gestão de modelo	Administrador de NLU
Adicione um idioma a um modelo NLU existente traduzindo-o. Use uma das várias opções de tradução para adicionar um modelo secundário em um idioma compatível.	Gestão de modelo	Administrador de NLU

Tradução automática

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

Benefício	Recurso	Usuários
Os administradoresVirtual Agent podem acessar e atualizar seus modelos NLU] na interface do usuário Designer do Virtual Agent.	Virtual Agent Integration	Administrador do Virtual Agent

Ativar o Workbench de NLU

Ative os plug-ins a seguir para ativar o Workbench de NLU.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ative os plug-ins a seguir se eles ainda não estiverem ativos em sua instância.

Plug-in	Descrição
Workbench de NLU - Núcleo com.glide.nlu	Instala as tabelas necessárias para modelos NLU persistentes que são criados usando o Workbench de NLU.
Workbench de NLU com.snc.nlu_studio	Habilita a criação de modelos Compreensão da linguagem natural (NLU). Esses modelos podem entender a intenção (ação) e as entidades (detalhes sobre a ação) de um determinado enunciado do usuário. Qualquer aplicação ServiceNow pode invocar um modelo NLU. Requer o plug-in Workbench de NLU - Core e o plug-in NLU Common Model.
Inteligência preditiva com.glide.platform_ml Se você quiser usar as quatro estruturas de capacidade Inteligência preditiva para classificação, semelhança, cluster e regressão, precisará de um direito extra. Entre em contato com seu executivo de contas ServiceNow para obter mais informações.	Habilita as NLU APIs de serviço usadas para criação e inferência de modelos. Permite a criação de soluções de aprendizado de máquina usando dados em sua instância. O plug-in fornece vários recursos e tipos de solução para treinar o sistema para prever, recomendar e gerar resultados de dados. Uma solução treinada pode ser invocada por qualquer aplicação usando uma API de previsão.
NLU Modelo comum com.glide.nlu.model	Empacota todos os modelos comuns de idioma NLU. Também inclui entidades padrão usadas com frequência que podem ser importadas e usadas em qualquer modelo NLU no Workbench de NLU. Padrões usados com frequência, como e-mail, telefone e ServiceNow entidades padrão específicas, como INT, RITM, são disponibilizados. Requer o plug-in Workbench de NLU - Core.
Aprendizagem ativa do NLU - Propriedades com.glide.nlu.active_learning_properties	Permite que o nlu_admin configure as propriedades do sistema para a aplicação de ciclo de feedback de especialista. Se você não usar a aplicação Ciclo de feedback de especialista, este plug-in não será usado

Tradução automática

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

Plug-in	Descrição
	e poderá ser ignorado com segurança. Para obter mais informações sobre as propriedades do sistema para o Ciclo de feedback de especialista, consulte a documentação do Ciclo de feedback de especialista do NLU.

Os dois plug-ins a seguir são para aplicativos associados a uma assinatura mediante taxa e estão disponíveis no ServiceNow Store. A instalação desses aplicativos adiciona recursos adicionais ao Workbench de NLU. Entre em contato com seu gerente de conta se você estiver interessado nesses aplicativos.

Plug-in	Descrição
Descoberta de intenção sn_nlu_discovery	Entrega o recurso Descoberta de intenção, que identifica as intenções do usuário analisando dados de incidente/caso. Use esta aplicação para ajudar a identificar quais intenções modelar e criar para que as conversas do Virtual Agent atinjam o desvio máximo. Para obter mais informações, consulte Como instalar Descoberta de intenção.
Recursos avançados do workbench de NLU sn_nlu_workbench	Oferece os recursos Desempenho do modelo, Teste em lote de vários modelos, Análise de conflito entre modelos e Ciclo de feedback de especialista. Para obter mais informações, consulte Instalar recursos avançados do Workbench de NLU.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre os seguintes plug-ins usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa: Workbench de NLU - Core (com.glide.nlu), Workbench de NLU (com.snc.nlu_studio), Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e NLU Common Model (com. glide.nlu.model).

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

NLU Funções do Workbench

Workbench de NLU está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas por usuário, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Tradução automática

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

NLU usuário [nlu_user]

Usuários que têm acesso de leitura a modelos em Workbench de NLU.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Esta função é instalada com Workbench de NLU - Núcleo.

NLU editor [nlu_editor]

Usuários que podem editar NLU modelos atribuídos a eles em Workbench de NLU.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- import_admin
- sn_ace.ace_user
- nlu_user

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Esta função é instalada com Workbench de NLU - Núcleo.

NLU administrador [nlu_admin]

Usuários que podem usar Workbench de NLU para gerenciar NLU modelos.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Tradução automática

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

- sn_ace.ace_user
- sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin
- nlu_editor
- nlu_user

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Esta função é instalada com Workbench de NLU - Núcleo.

NLU administrador de feedback [sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin]

Rotulagem de dados (NLU feedback) Função de administrador - para gerenciar a rotulagem de dados entre modelos e também a capacidade de otimizar modelos.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- sn_ace.ace_user
- platform_ml_write
- platform_ml_create
- ml_labeler

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Esta função é instalada com Workbench de NLU - Recursos avançados. Para obter mais informações, consulte Recursos avançados do workbench de NLU.

Esta função é usada em módulos de Ciclo de feedback de especialista. Para obter mais informações, consulte NLU Ciclo de feedback de especialista ou Ajuste da resolução automática de problemas no NLU.

propriedades de Workbench de NLU

Consulte essas propriedades do sistema para a aplicação Compreensão da linguagem natural (NLU).

Tradução automática

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

Workbench de NLU propriedades e seu uso

Para acessar as propriedades do sistema, use a função admin ou nlu_admin e o seguinte caminho no navegador de aplicações: **Todos** > **NLU Workbench** > **Configurações**.

Configurações do modelo

Rótulo e nome	Valor padrão	Plug-in	Uso recomendado
Número máximo de enunciados por intenção *glide.nlu.utterances_per_intent.value_limit*	200	NLU Workbench	Use menos de 200 enunciados por intenção para manter seu modelo bem balanceado em termos de tamanho de intenção. **Nota:** O valor deve ser maior que 5 e menor ou igual a 300.
Número máximo de registros em uma origem de vocabulário de Tabela *glide.platform_ml.api.max_nlu_lookupsource_records*	100.000	NLU Workbench	Mantenha o valor abaixo de 100.000.
Número máximo de valores em uma origem de vocabulário de lista *glide.nlu.static_lookup.value_limit*	1.000	NLU Workbench	Mantenha o valor abaixo de 1.000.
Habilitar vocabulário pré-criado para nomes de software *glide.mlpredictor.option.nlu.@LookupSources:software*	habilitado	NLU Workbench	Habilite o vocabulário pré-criado para que o sistema possa reconhecer nomes de software.
Habilitar vocabulário pré-criado para nomes de hardware *glide.mlpredictor.option.nlu.@LookupSources:hardware*	habilitado	NLU Workbench	Habilite o vocabulário pré-criado para que o sistema possa reconhecer nomes de hardware.

Tradução automática

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

Configurações Avançadas

Rótulo e nome	Valor padrão	Plug-in	Uso recomendado
Número máximo de registros para a classificação Descoberta de intenção *sn_nlu_discovery.intent_discovery_max_classification_limit*	300.000	Descoberta de intenção	Mantenha o número de registros menor que 500.000.
Número mínimo de registros para a classificação Descoberta de intenção *sn_nlu_discovery.intent_discovery_min_classification_limit*	10.000	Descoberta de intenção	Use pelo menos 10.000 registros para obter resultados de alta qualidade.
Número mínimo de registros para análise de desempenho do NLU *sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records*	5.000	Recursos avançados do workbench de NLU	Use pelo menos 5.000 registros para obter resultados de alta qualidade.
Detecção de conflito de NLU — Limite moderado *sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.moderate_threshold*	0,85	Recursos avançados do workbench de NLU	Deve ser um decimal entre 0 e 1. Mantenha este limite menor que o Limite crítico.
Detecção de conflito de NLU — Limite crítico *sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.critical_threshold*	0,95	Recursos avançados do workbench de NLU	Deve ser um decimal entre 0 e 1. Mantenha este limite maior que o Limite Moderado.
O número máximo de linhas em um arquivo de importação de teste em lote *sn_nlu_workbench.glide.nlu.batch_test.max_import_rows*	10.000	Recursos avançados do workbench de NLU	Certifique-se de que o arquivo de importação de teste em lote não tenha mais de 10.000 linhas.
O número máximo de enunciados a serem exibidos para feedback no ciclo de feedback de especialista *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table_max_response_size*	300	Recursos avançados do workbench de NLU	Não extraia mais de 300 enunciados dos logs de bate-papo dos usuários Virtual Agent para exibir o feedback na aplicação Ciclo de feedback de especialista.O número mínimo de enunciados que um usuário deve revisar antes de ajustar o modelo
O número mínimo de enunciados que um usuário deve revisar antes de ajustar o modelo *sn_nlu_workbench.glide.nlu.optimize.min_labeled_data*	100	Recursos avançados do workbench de NLU	Forneça e salve feedback para pelo menos 100 enunciados dos logs de bate-papo dos usuários Virtual Agent para que você possa executar o recurso Ajustar modelo na aplicação Ciclo de feedback de especialista.
O número máximo de registros a serem obtidos de Virtual Agent logs de bate-papo	3.000	Recursos avançados do workbench de NLU	Se houver alto uso de NLU, aumentar o valor padrão para um máximo de 50.000 registros aumentará os

Tradução automática

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

Configurações Avançadas

Rótulo e nome	Valor padrão	Plug-in	Uso recomendado
glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.va_chat_logs.max_row_limit - 3000			dados disponíveis para o trabalho de aprendizado ativo para filtrar e exibir na aplicação Ciclo de feedback de especialista para fornecer feedback.
Limite de tamanho na tabela de candidato a rótulo (usado para remover a tabela) *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000*	10.000	Recursos avançados do workbench de NLU	O uso recomendado para esta propriedade é o mesmo da propriedade acima.
Limite de tamanho na tabela de dados rotulados (usada para remover a tabela) *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_table.max_data_size - 10000*	10.000	Recursos avançados do workbench de NLU	O uso recomendado para esta propriedade é o mesmo da propriedade acima.
Habilite esta propriedade para desbloquear sua instância durante o treinamento do modelo de NLU. O treinamento será programado para um horário fora de pico e notificaremos você quando ele terminar. *glide.mlpredictor.scheduled.nlu.model.training*	Falso	Workbench de NLU - Recursos Avançados	Falso

Para obter mais dados de feedback dos logs de bate-papo do Virtual Agent (VA), consulte a seção **Como obter dados de feedback de VA adicionais sob demanda** na documentação do Ciclo de feedback de especialista.

NLU suporte de idioma

A aplicação Workbench de NLU fornece suporte para a criação de modelos NLU em diferentes idiomas para uso em outras aplicações, como Virtual Agent.

A plataforma oferece suporte a NLU para 17 idiomas. Dez dessas linguagens disponíveis para seus modelos têm suporte para intenção e entidade; os 7 idiomas restantes têm suporte somente de intenção. (O suporte à entidade japonesa inclui anotação de caracteres.)

Disponível em Tóquio, Utah e Vancouver	Suporte a intenção e entidade (em Utah e Vancouver)	Suporte somente de intenção (em Utah e Vancouver)
• Português brasileiro • Chinês (simplificado) • Dinamarquês • Holandês • English	• Português brasileiro • Holandês • English • Francês • Francês canadense	• Chinês (simplificado) • Dinamarquês • Finlandês • Coreano • Norueguês

Tradução automática

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

Disponível em Tóquio, Utah e Vancouver	Suporte a intenção e entidade (em Utah e Vancouver)	Suporte somente de intenção (em Utah e Vancouver)
• Finlandês • Francês • Francês canadense • Alemão • Italiano • Japonês • Coreano • Norueguês • Polonês • Português • Espanhol • Sueco	• Alemão • Italiano • Japonês • Português • Espanhol	• Polonês • Sueco

Com o suporte a intenção e entidade, NLU pode entender enunciados sofisticados, como relacionamentos de intenção-entidade, entidades do sistema e entidades definidas pelo usuário. NLU retransmite essas informações para Virtual Agente o usuário geralmente é levado diretamente para o tópico de conversa que oferece resolução.

Com o suporte somente de intenção, o foco está no reconhecimento de intenção. Com Virtual Agent usando NLU, os usuários são direcionados para o tópico de conversa desejado, onde perguntas de acompanhamento de qualificação podem ser feitas antes de serem direcionadas para um tópico que oferece resolução.

Os enunciados para todos os idiomas não diferenciam maiúsculas de minúsculas durante a previsão de intenção.

Abaixo está uma lista detalhada dos idiomas NLU disponíveis no momento e as intenções, entidades, vocabulário, recursos e aplicações compatíveis.

Tradução automática

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

Idiomas e recursos compatíveis

	Intents	System-Defined Entities	User-Defined Entities	Vocabulary	Vocabulary Sources	Prebuilt SW/HW Vocabulary	Intent Discovery	Conflict Review	Batch Testing	NLU Performance	Fast Training	Expert Feedback Loop	Model Use
English	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	VA, Search
French	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
Spanish	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
German	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
Japanese	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
Portuguese	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Swedish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Italian	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Chinese (simplified)	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Brazilian Portuguese	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Dutch	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
French Canadian	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Polish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Korean	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Danish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Finnish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Norwegian	✓			✓					✓	✓	✓		VA

NLU Atualizações de serviço

Consulte esta documentação para estar atualizado com as mudanças no Serviço NLU.

Resumo da atualização do serviço

O serviço NLU ajuda o sistema a entender a linguagem natural e a conduzir ações inteligentes. Este serviço treina e prevê intenções e entidades para um determinado enunciado do usuário no seu modelo NLU para que ele possa entender a linguagem natural expressa por humanos, seja falada ou escrita. A origem desta documentação é KB0953693 .

Este serviço é atualizado independentemente do upgrade da sua instância e sem qualquer ação necessária de sua parte. Essas atualizações são feitas bimensalmente (uma vez a cada dois meses) para melhorar a qualidade do treinamento e das previsões do modelo NLU. As atualizações principais estão alinhadas com as versões da família, como Rome, San Diego, Tóquio etc. Atualizações secundárias são atualizadas automaticamente, portanto, você está usando a versão mais recente ao retreinar um modelo de NLU. Embora a maioria dessas atualizações não afete o uso existente de NLU, pode haver algumas mudanças que você precisa estar ciente.

Atualização do serviço de NLU de maio de 2023

- Introduzimos atos de diálogo para habilitar o meio da conversa natural no Virtual Agent (VA) e melhorar a fluidez da conversa. Afirmar, negar e modificar os atos de diálogo são compatíveis em inglês e habilitados por padrão para todos os novos tópicos do VA.
- Todos os idiomas foram migrados para usar novos modelos de idioma, aumentando a qualidade média da previsão de intenção em 10% em todos os idiomas.
- Permitir que os clientes gerenciem e editem enunciados irrelevantes para seus modelos para melhorar a detecção de irrelevância.
- Removido o requisito de um modelo ter duas ou mais intenções no modelo, facilitando o teste de tópico de ponta a ponta no VA.

Tradução automática

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

Atualização do serviço de NLU de março de 2023

- Detecção de intenção/entidade aprimorada por meio de um melhor processamento de palavras comuns em origens de vocabulário.
- Latência e utilização de memória aprimoradas para detecção de entidade do sistema (NER).
- Suporte de versão atualizado para que os clientes precisem usar versões mais recentes do Serviço de NLU e não possam apontar para versões n-2 mais antigas do que a versão atual do glide.

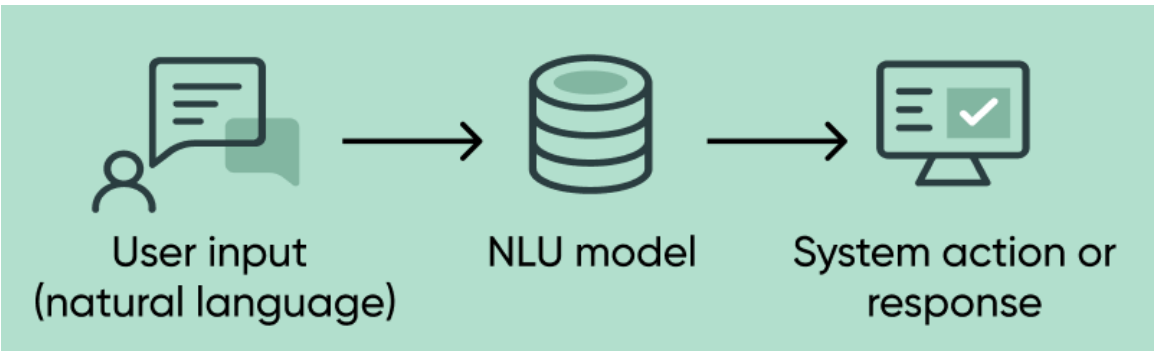
Atualização do serviço de NLU de janeiro de 2023

- Criada a nova entidade do sistema DATE-TIME (somente em inglês) para uso no Virtual Agent.
- Adicionado suporte de origem de vocabulário e entidade (simples, mapeado e aberto) para os idiomas holandês e italiano, e suporte de entidade do sistema para português e português do Brasil.
- Atualizou o modelo de idioma ServiceNow para os idiomas dinamarquês, Sueco, Finlandês e Norueguês, melhorando sua qualidade média de previsão em 17% de Tokyo.
- Aprimorou o tratamento de pontuação em entidades e caracteres especiais em origens de vocabulário.
- Feedback incorporado fornecido sobre previsões de intenção por usuários administradores no Workbench de NLU para melhorar os dados de treinamento do modelo para o Virtual Agent.

Modelos de NLU

Use os modelos NLU para aplicar ServiceNow Compreensão da linguagem natural em suas instâncias. Crie, gerencie, teste e publique modelos NLU com o Workbench de NLU.

Visão geral de como a entrada do usuário é transformada em uma ação do sistema



Um *modelo* é uma coleção de enunciados, intenções, entidades e vocabulário que o sistema usa para responder às entradas de idioma natural dos usuários. O modelo obtém a entrada de idioma natural dos usuários e a corresponde a ações a serem realizadas pelo sistema.

Os enunciados nos dados do modelo são exemplos do que os usuários podem solicitar. Esses exemplos são usados para treinar seu modelo para reconhecer quais ações do sistema executar em resposta. Essas ações do sistema são chamadas de intenções.

Tradução automática

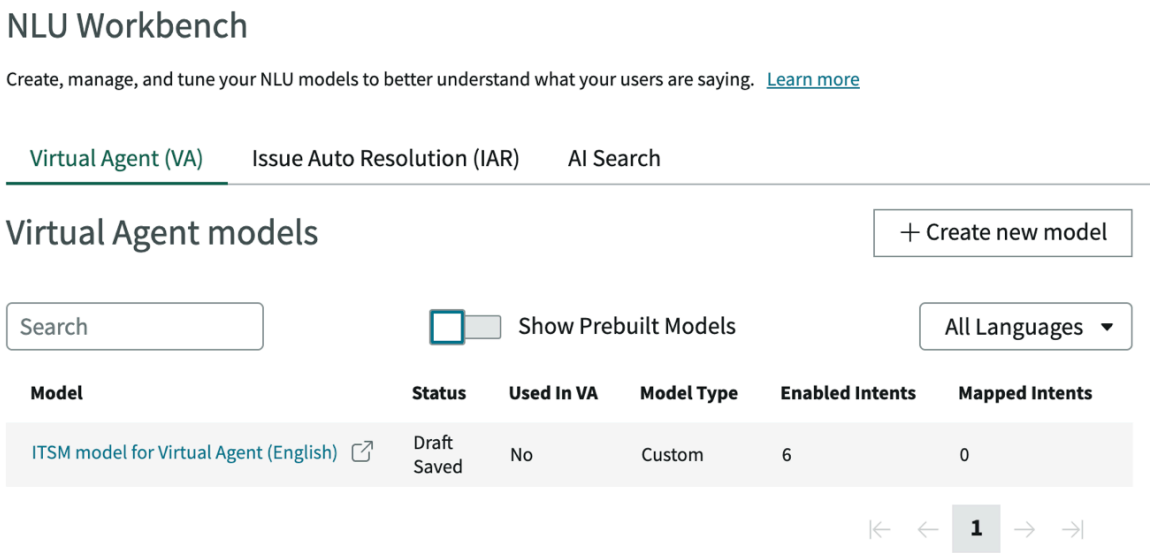
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Uso, funções e navegação

Use a função *nlu_admin* para acessar o Workbench de NLU.

Navegar até **NLU Workbench** > **Modelos**.

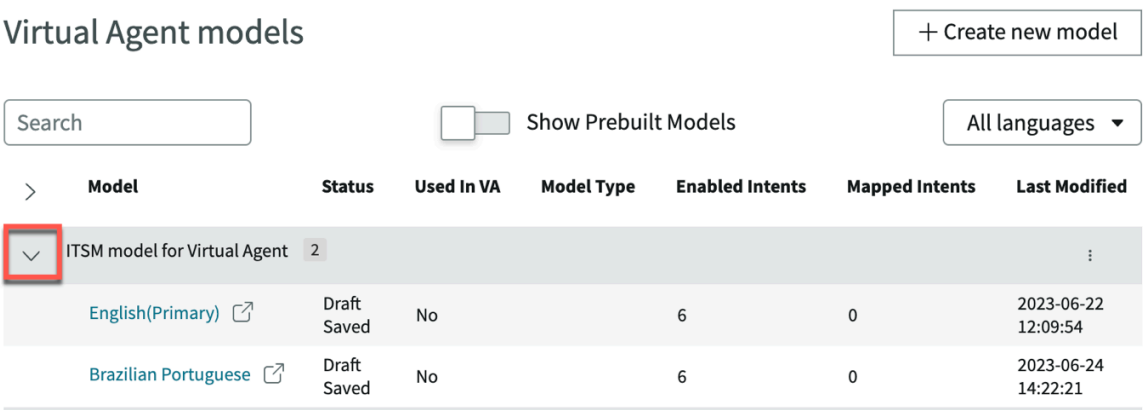
Há três guias na página inicial do Workbench de NLU : Virtual Agent, Resolução automática de problemase Pesquisa com IA. A guia Virtual Agent é aberta por padrão. Selecione a guia correta para sua aplicação.



Você pode usar o campo **Pesquisar** para procurar modelos por nome.

A configuração padrão do filtro **Todos os idiomas** exibe todos os modelos, independentemente do idioma. Você pode filtrar modelos por idioma usando a lista em **Todos os idiomas**. Para saber mais sobre os idiomas disponíveis, consulte NLU suporte de idioma.

Se você tiver um modelo agrupado multilíngue, sua linha na lista de modelos terá uma seta no lado esquerdo. Selecione a seta para expandir o grupo para que todas as versões de idioma do modelo sejam exibidas. Para obter mais informações sobre idiomas do modelo e agrupamento, consulte Gestão de modelo multilíngue.



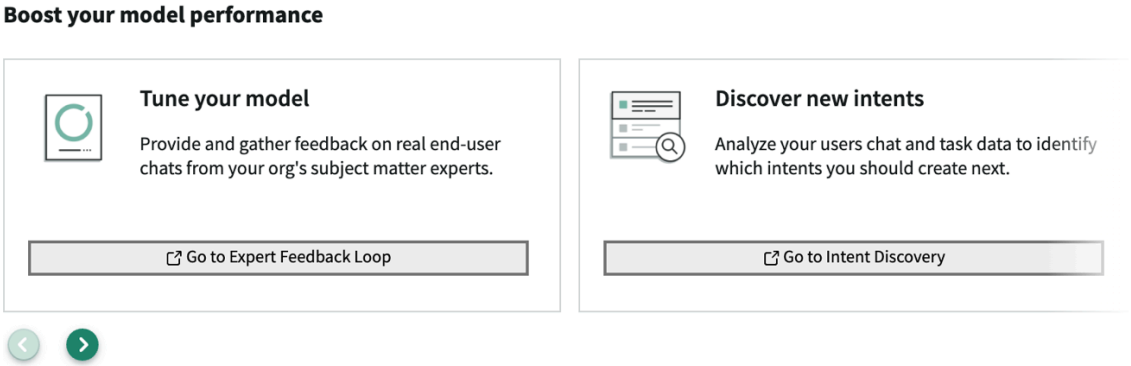
A coluna **Usado no VA** indica se um modelo já foi vinculado a outra aplicação, como Virtual Agent. Para Pesquisa com IA, esta coluna indica se o modelo já foi vinculado a um resultado do

Tradução automática

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

Genius. Da mesma forma, a coluna **Intenções mapeadas** exibe uma contagem de intenções que foram mapeadas ou vinculadas a Virtual Agent tópicos.

Role para baixo a página inicial Workbench de NLU para exibir a seção **Aumente o desempenho do seu modelo**. Esta seção exibe cartões que você pode usar para acessar funções que estão disponíveis para o seu tipo de modelo.



Aplicações do modelo

A saída dos seus modelos NLU pode ser consumida pelas aplicações Virtual AgentServiceNow, Resolução automática de problemase Pesquisa com IA. A página inicial Workbench de NLU organiza os modelos de cada aplicação por guia. Na lista de modelos, diferentes colunas são exibidas dependendo da aplicação.

NLU Modelos para Virtual Agent

Para obter mais informações, Virtual Agent consulteVirtual Agent .

- A guia de Virtual Agent exibe uma lista de modelos. Selecione um nome de modelo para abrir uma página de visão geral desse modelo.
- A alternância **Mostrar modelos pré** -criados está desabilitada por padrão. Ative este botão para exibir modelos somente leitura que podem ser copiados e usados como base para seus modelos personalizados.
- A seção **Aumentar o desempenho do seu modelo** exibe um total de 5 cartões para funções disponíveis para Virtual Agent.

NLU Modelos para IAR

Menos funções e colunas são exibidas para IAR do que para outras aplicações em Workbench de NLU. Isso ocorre porque o modelo IAR é pré-criado e está configurado no console do administrador IAR.

- Ao selecionar o nome do seu modelo [IAR em Workbench de NLU, você será levado para IAR Tuning em vez de uma visão geral do modelo. Para obter mais informações, consulte Ajuste da resolução automática de problemas no NLU.
- A alternância **Mostrar modelos pré** -criados não é exibida.
- O botão **Criar novo modelo** não é exibido porque o modelo pré-criado é usado diretamente.
- A seção **Aumentar o desempenho do modelo** não é exibida.

Para obter mais informações sobre como configurar IAR, consulte Using Issue Auto Resolution .

Tradução automática

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

NLU Modelos para Pesquisa com IA

- Há um modelo pré-criado para Pesquisa com IA. Você pode copiar este modelo como base para um modelo personalizado.
- A alternância **Mostrar modelos pré** -criados está ativada por padrão.
- O botão **Criar novo modelo** está disponível.
- A seção **Aumentar o desempenho do seu modelo** exibe dois cartões para funções disponíveis para Pesquisa com IA.

Para obter uma introdução ao gerenciamento de Pesquisa com IA no Workbench de NLU, assista ao vídeo a seguir. Um vídeo sobre como gerenciar o AI Search no Workbench de NLU.

Para obter mais informações, consulte a página principal AI Search .

O que você pode fazer em seguida

Para saber mais sobre o conteúdo do modelo e o ciclo de vida do modelo, consulte Gestão de modelo.

Gestão de modelo

Gerencie o ciclo de vida do seu modelo NLU no Workbench de NLU. As fases de gerenciamento de modelo orientam você no processo iterativo de criar, testar e publicar seu modelo.

Levar seu modelo NLU da criação para a implantação requer várias etapas, separadas em fases. Você pode retornar às fases anteriores quando quiser ajustar e manter seu modelo.

As fases disponíveis para o seu modelo dependem da aplicação do modelo. O sistema exibirá uma fase, botão ou função somente quando ele se aplicar à aplicação do seu modelo.

Para usar as fases de gerenciamento de modelo, certifique-se de ter todos os plug-ins de NLU necessários. Para obter mais informações, consulte os seguintes recursos:

Tradução automática

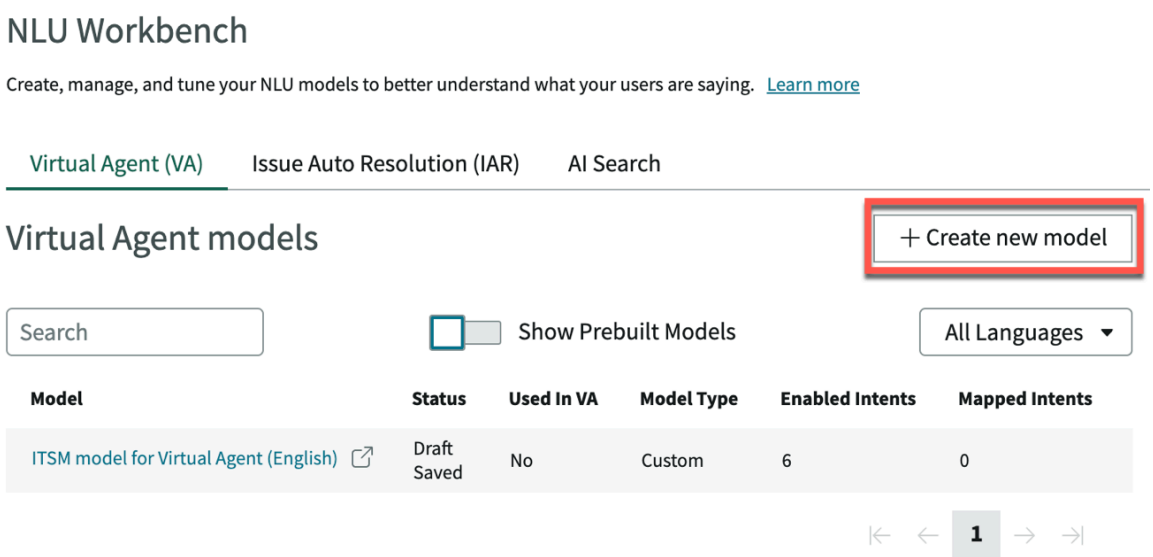
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Ativar o Workbench de NLU
- Instalar recursos avançados do Workbench de NLU
- Como instalar Descoberta de intenção

Nota:
Workbench de NLU - Recursos avançados e Descoberta de intenção estão disponíveis no ServiceNow Store. NLU o teste de modelo e o monitoramento de desempenho exigem Workbench de NLU - Recursos avançados.

Crie um modelo

Para criar um modelo para Virtual Agent ou Pesquisa com IA, navegue até **NLU Workbench** > **Modelos**. A guia Virtual Agent é aberta por padrão. Selecione a guia apropriada para o modelo que você deseja criar.



Você pode escolher maneiras diferentes de criar um modelo:

- **Usar modelo pré-criado**: copie um dos modelos somente leitura incluídos e adicione conteúdo específico ao seu negócio.
- **Importar dados do CSV**: carregue um arquivo CSV que contenha enunciados de treinamento e intenções correspondentes.
- **Iniciar**do zero : siga o processo de configuração de um novo modelo do zero.

Para começar, consulte Criando modelos.

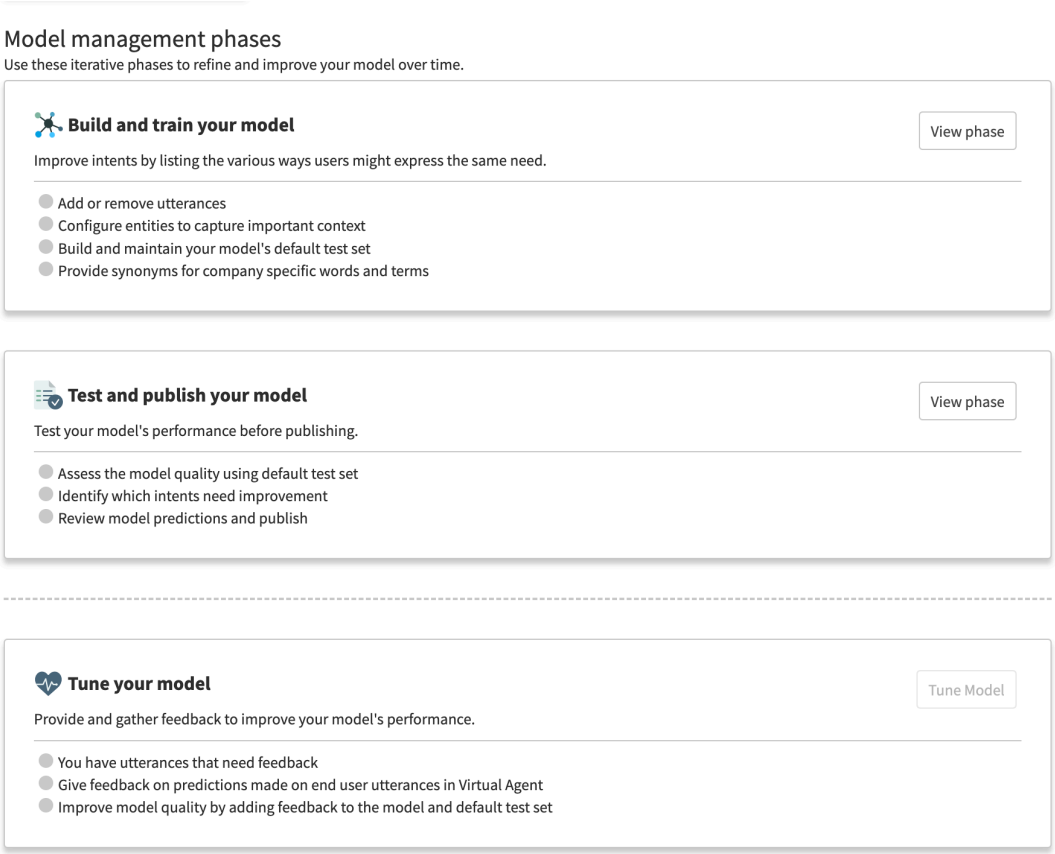
Fases de gestão de modelo

Depois de criar um modelo, acesse suas fases de gestão navegando até **NLU Workbench** > **Modelos**. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e o nome do modelo para abrir a página de **detalhes** do modelo na visão geral do modelo.

Existem três fases na página de visão geral de um modelo Virtual Agent : Criar e treinar seu modelo, Testar e publicar seu modelo e Ajustar seu modelo. Essas fases orientam você ao criar e melhorar seu modelo.

Tradução automática

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



Criar e treinar seu modelo

Crie o modelo adicionando e gerenciando conteúdo:

- Intenções: adicione mais intenções para ampliar o intervalo de solicitações do usuário que seu modelo pode entender.
- Entidades: adicione mais entidades para que seu modelo possa extrair mais detalhes contextuais das solicitações dos usuários.
- Vocabulário: adicione vocabulário para permitir que o modelo entenda melhor palavras e frases específicas do seu negócio, como termos e acrônimos do setor.
- Conjunto de testes: adicione enunciados de teste e suas intenções esperadas ao conjunto de testes padrão do seu modelo.

Para saber mais, consulte Criar e treinar seu modelo.

Treine seu modelo usando enunciados que o modelo provavelmente encontrará dos usuários. Para saber mais, consulte Treine e teste seu modelo de NLU.

Teste e publique seu modelo

Teste seu modelo para avaliar o desempenho e identificar áreas para melhoria.

Nota:
O teste de modelo requer a aplicação da loja Workbench de NLU - Recursos avançados. Para obter mais informações, consulte Recursos avançados do workbench de NLU.

Para obter mais informações sobre testes e limites, consulte Teste e publique seu modelo.

Tradução automática

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

Quando estiver satisfeito com os resultados dos testes, publique seu modelo para disponibilizá-lo para uso por outras aplicações. Para obter mais informações, consulte Publique seu modelo NLU.

Ajuste seu modelo

Se Workbench de NLU - Recursos avançados estiver instalado e seu modelo for criado para Virtual Agent, a fase **Ajustar seu modelo** será habilitada. Com esta fase, você pode usar o **Ciclo de feedback de especialista** para incorporar enunciados reais do usuário ao seu modelo.

Para obter mais informações, consulte Ajuste seu modelo.

Se o seu modelo for criado para Resolução automática de problemas, você será levado para IAR Tuning selecionando o nome do seu modelo na guia IARWorkbench de NLU da página inicial []. Para obter mais informações, consulte Ajuste da resolução automática de problemas no NLU.

Configurações do modelo

Use a página **Configurações** da visão geral do modelo para mudar o nome e a descrição do modelo. Você também pode modificar o limite de confiança do modelo. O limite de confiança determina o nível de confiança do modelo para prever uma intenção.

Para obter mais informações, consulte Configurações do modelo de NLU.

Criando modelos

Criar modelos é a primeira etapa para aproveitar Compreensão da linguagem natural (NLU) em suas instâncias. Crie modelos para Virtual Agent e Pesquisa com IA no Workbench de NLU.

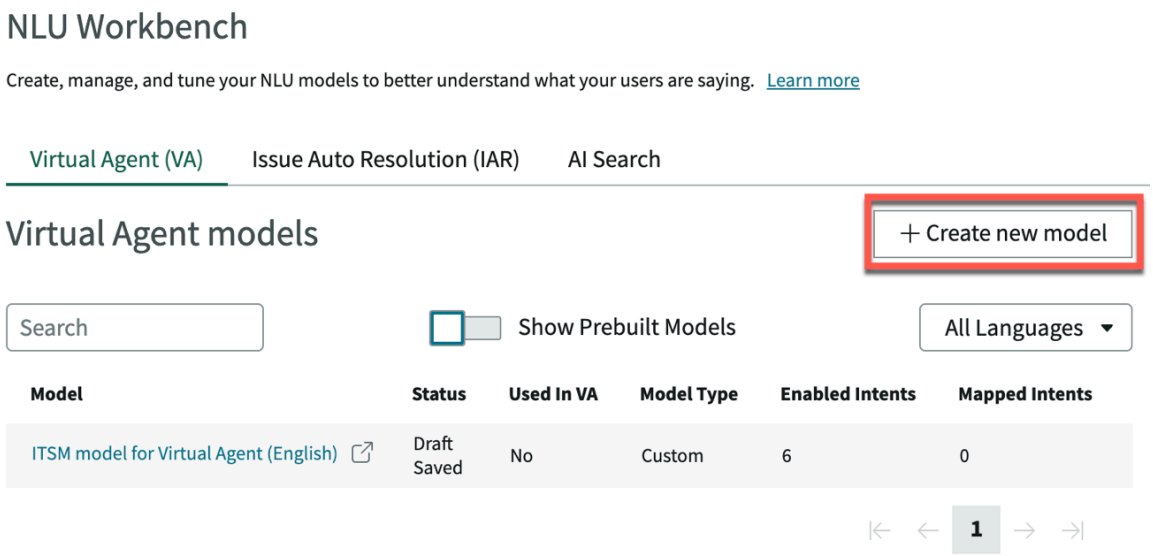
Você cria NLU modelos para consumo pelas ServiceNow aplicações Virtual Agent ou Pesquisa com IA.

Nota:
Para Resolução automática de problemas, um modelo pré-criado é fornecido para você configurar.

Para começar a criar modelos, defina o escopo como o escopo da aplicação desejado para o novo modelo. Em seguida, navegue até **NLU Workbench** > **Modelos**. A guia Virtual Agent é aberta por padrão. Selecione a guia apropriada para o modelo que você deseja criar.

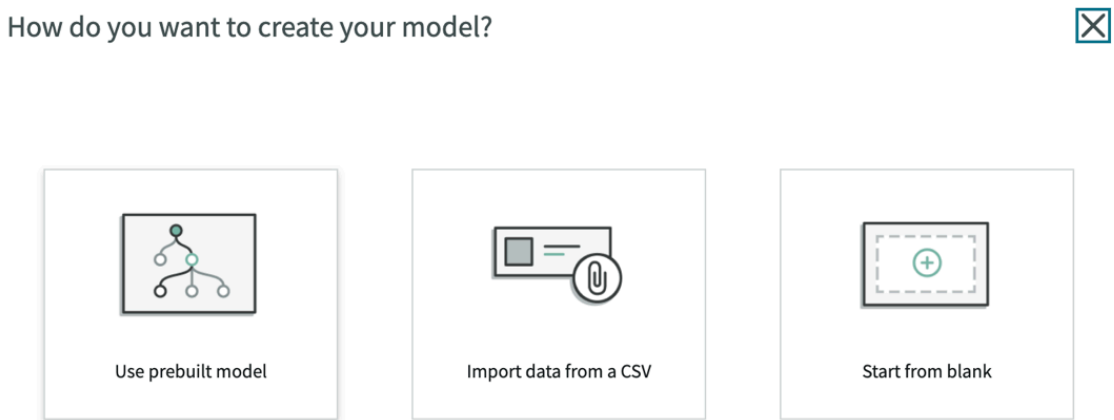
Tradução automática

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



Criação de novo modelo

Quando você seleciona o botão **Criar novo modelo**, um modal é aberto para exibir as opções de criação do modelo. Comece selecionando um dos ícones:



- Criar um modelo NLU usando um modelo pré-criado: copie um modelo pré-criado e seu conteúdo como ponto de partida para o novo modelo.
- Criar um modelo NLU a partir de um arquivo CSV: carregue um arquivo CSV contendo uma lista de intenções e enunciados correspondentes.
- Criar um modelo NLU em branco: crie um modelo do zero e adicione intenções e enunciados conforme você avança.

Depois de criar, adicione conteúdo ao seu modelo. As intenções, enunciados, entidades e vocabulário adicionados ajudam a melhorar a capacidade do modelo de interpretar o idioma natural. Consulte Criar e treinar seu modelo.

Duplicar, exportar e atualizar

Depois de criar um modelo, você tem opções para usar esse modelo em outros modelos e instâncias. Com o Workbench de NLU, você pode executar as seguintes ações com seus modelos:

Tradução automática

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

- Duplicar um modelo de NLU: copie um modelo para criar um modelo com o mesmo conteúdo.
- Exportar um modelo de NLU: exporte um modelo como um arquivo CSV que contém os enunciados e intenções associados. Compartilhe o modelo ou use-o para criar um.
- Adicionar um modelo de NLU a um conjunto de atualizações: adicione um modelo e seus artefatos a um conjunto de atualizações para transferir o modelo entre instâncias.

Criar um modelo NLU em branco

Crie um modelo Compreensão da linguagem natural (NLU) do zero. Comece com um modelo vazio para ter controle total sobre o conteúdo do modelo.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados na sua instância.
- Você pode criar modelos [NLU para Virtual Agent e Pesquisa com IA.
- Função necessária: nlu_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

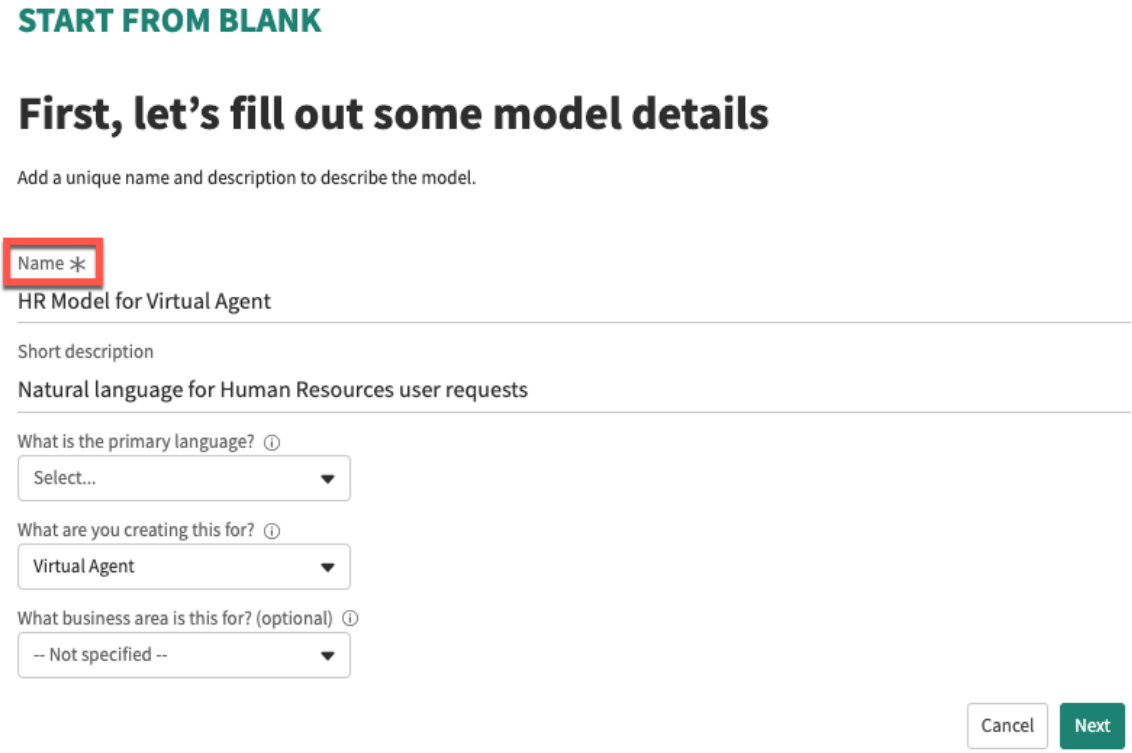
Neste procedimento de exemplo, você está criando um modelo NLU para ajudar Virtual Agent a entender a intenção expressa por humanos em relação a Recursos Humanos.

Procedimento

1. Defina seu escopo como o escopo da aplicação desejado para o seu modelo.
2. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
3. Selecione a guia para o tipo de modelo que você deseja criar, como AI Search.
4. Selecione o botão **Criar novo modelo**.
5. Na janela **Adicionar alguns detalhes**, selecione o botão **Iniciar em branco**.
6. Na página de definição de detalhes, insira um **Nome** e uma **Descrição resumida**exclusivos.

Tradução automática

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



Neste cenário de exemplo, você insere Modelo de RH para Virtual Agent para o nome e Idioma natural para solicitações do usuário de Recursos Humanos para a descrição.

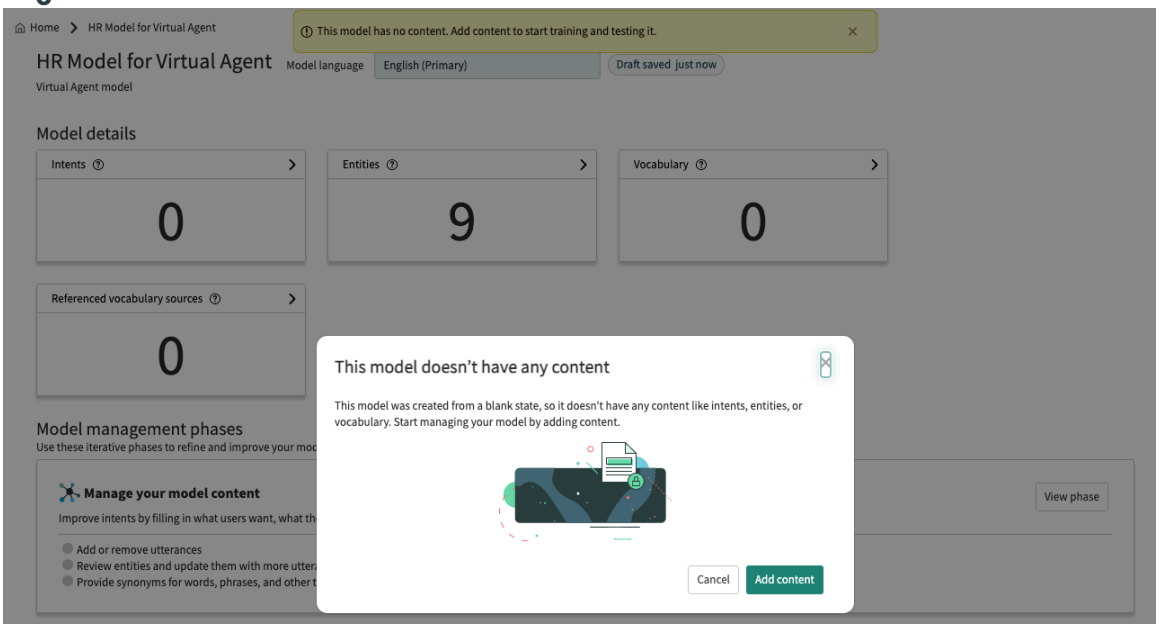
7. Selecione o idioma e a finalidade nas listas suspensas.
   Neste cenário de exemplo, selecione Inglês e Virtual Agent.
8. **Opcional:** Selecione uma área de negócios para o seu modelo.
9. Selecione **Avançar**.
   Seu modelo começa a ser criado. Ao concluir, selecione **Exibir modelo** para abrir a página de **Detalhes do modelo** do seu novo modelo.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Página de detalhes do modelo



Seu novo modelo não contém conteúdo. Selecione **Adicionar conteúdo** para começar a adicionar intenções, entidades e vocabulário. Para obter mais informações, consulte Criar e treinar seu modelo.

Adicione enunciados de teste e intenções para criar o conjunto de testes padrão do modelo. Para obter mais informações, consulte Criação e gestão de conjunto de testes.

Criar um modelo NLU a partir de um arquivo CSV

Carregue um arquivo CSV ou XLSX (Pasta de trabalho do Excel) que contenha enunciados e suas intenções para criar um modelo Compreensão da linguagem natural (NLU). Use este método para criar rapidamente modelos a partir de seus dados ou de outros modelos exportados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados na sua instância.
- Você pode criar modelos [NLU para Virtual Agent e AI Search.
- Função necessária: admin ou nlu_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Neste procedimento de exemplo, você está criando um modelo NLU para ajudar Virtual Agent a entender as solicitações do usuário em relação aos calendários.

Em um arquivo CSV, você listou as intenções e os enunciados em duas colunas.

Tradução automática

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

Exemplo de configuração de CSV

Intent	Utterance
schedule	when is my next meeting
schedule	what time is my next meeting
schedule	schedule a meeting for 11am
schedule	cancel my 4:30 meeting
holiday	when is the next holiday
holiday	do we get Black Friday off
timeoff	request friday off
timeoff	how many PTO days do i have

Observe o seguinte para criar modelos NLU por importação de CSV:

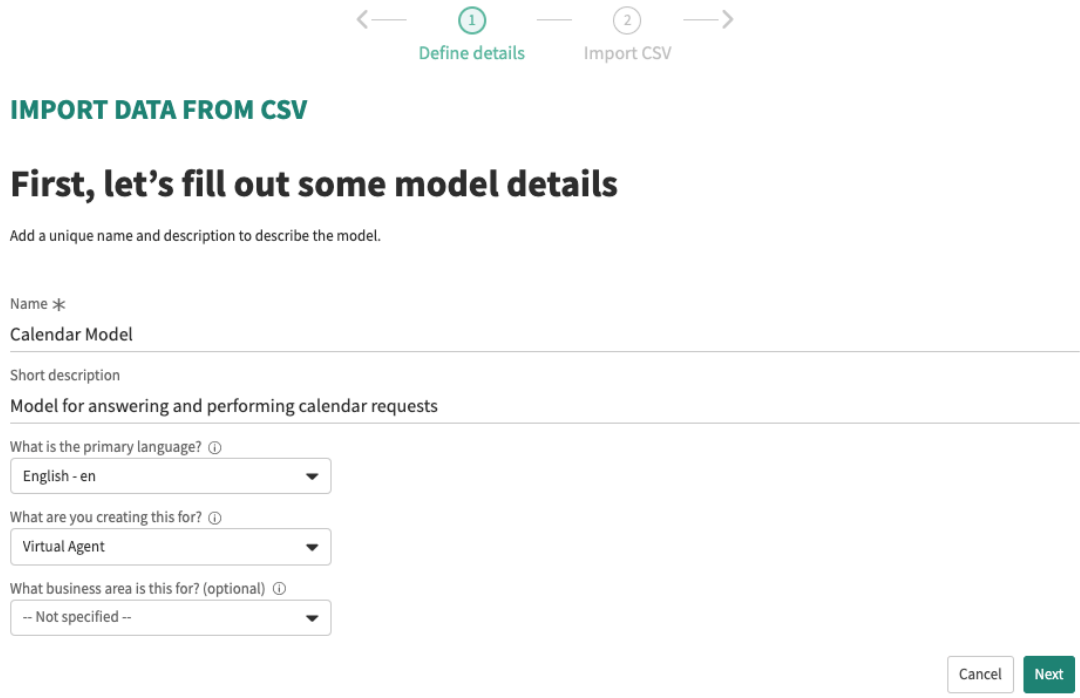
- Um modelo precisa de pelo menos uma intenção com um mínimo de 5 enunciados de treinamento em cada intenção. Para obter o desempenho ideal, tente ter 15 enunciados de treinamento por intenção.
- Os enunciados não devem conter uma vírgula.
- Importar com um arquivo CSV não preserva as entidades. Certifique-se de anotar os enunciados conforme necessário após a importação.

Procedimento

1. Defina seu escopo como o escopo da aplicação desejado para o novo modelo.
2. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
3. Selecione a guia para o tipo de modelo que você deseja criar, como AI Search.
4. Selecione o botão **Criar novo modelo**.
5. Em **Como você deseja criar seu modelo?** janela, selecione **Importar dados de um CSV**.
6. Na janela **Adicionar alguns detalhes**, adicione o **Nome** e a **Descrição resumida** do modelo.

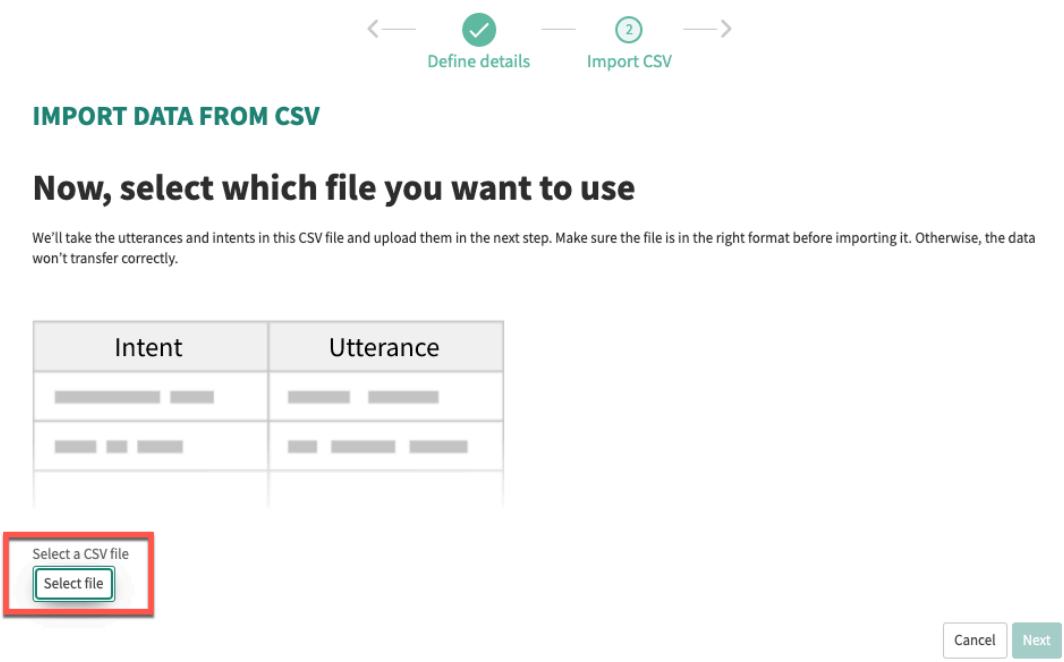
Tradução automática

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



Neste cenário de exemplo, você insere Modelo de calendário para o nome e Modelo para responder e executar solicitações de calendário para a descrição resumida.

7. Selecione o idioma e a finalidade nas listas suspensas.
   Neste cenário de exemplo, você seleciona Inglês e Virtual Agent.
8. Clique em **Avançar**.
9. Na **tela Importar CSV**, clique em **Selecionar arquivo**.



10. Escolha o arquivo CSV ou XLSX (Pasta de trabalho do Excel) no pop-up.

Tradução automática

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

11. Selecione **Avançar**.
    Seu modelo começa a ser criado. Após a conclusão, selecione **Exibir modelo** para abrir a página de detalhes do modelo.

O que Fazer Depois

Adicione intenções e enunciados de treinamento para continuar criando o modelo. Adicione entidades e vocabulário para ajudar o modelo a entender as entradas dos usuários. Para obter mais informações, consulte Criar e treinar seu modelo.

Adicione enunciados de teste e intenções para criar o conjunto de testes padrão do modelo. Para obter mais informações, consulte Criação e gestão de conjunto de testes.

Criar um modelo NLU usando um modelo pré-criado

Use os modelos pré-criados Compreensão da linguagem natural (NLU) no Workbench de NLU para criar um novo.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados na sua instância.
- Você pode criar modelos [NLU para Virtual Agent e Pesquisa com IA.
- Função necessária: nlu_admin ou admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Neste procedimento de exemplo, você está criando um modelo NLU com base no modelo pré-criado de NLU de RH para VA. Você baseia seu modelo no modelo pré-criado e, em seguida, edita ou adiciona ao conteúdo do modelo para atender aos seus requisitos de negócios.

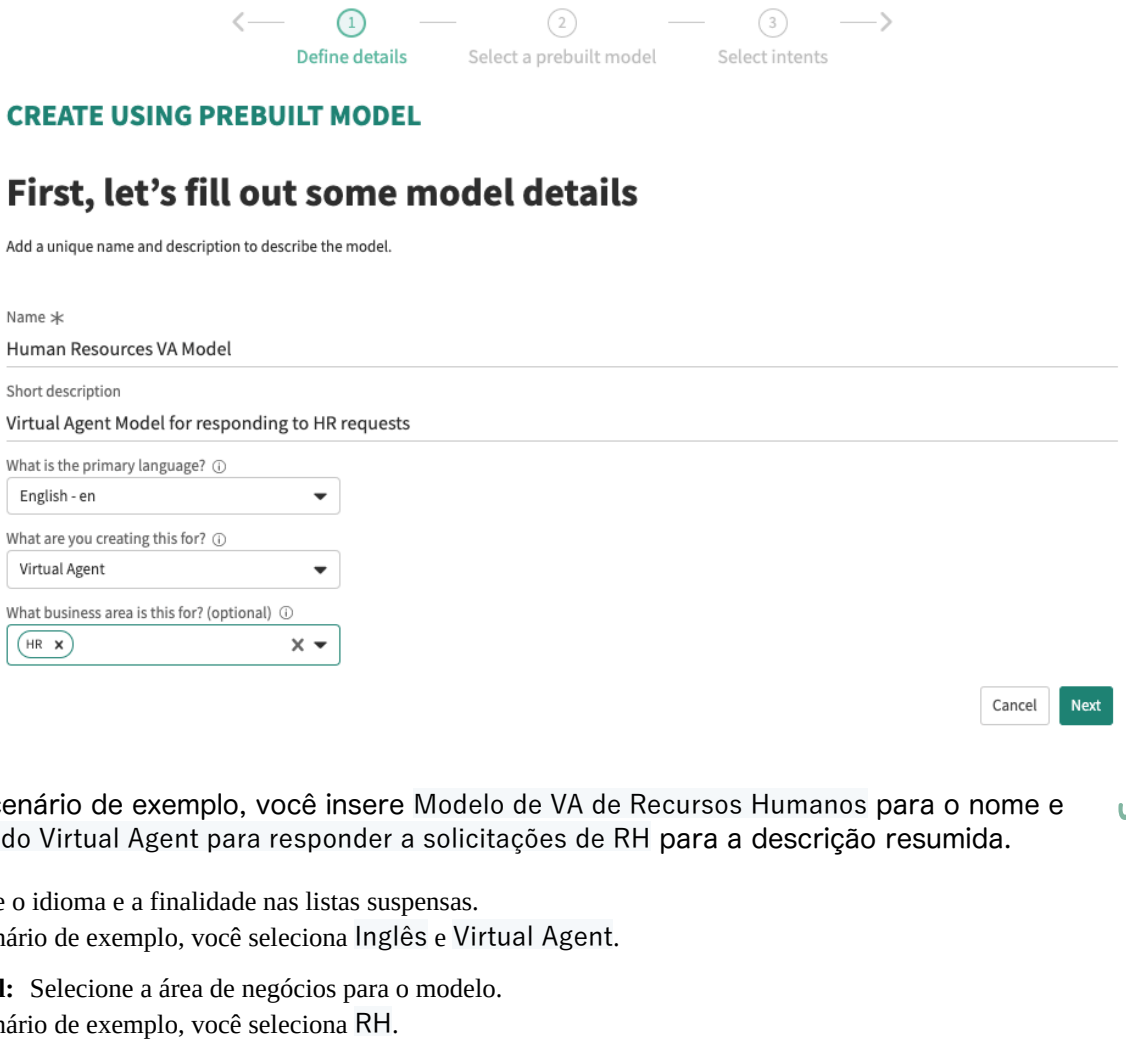
Seu novo modelo contém intenções, entidades e vocabulário do modelo pré-criado. O novo modelo também contém um conjunto de testes padrão vazio, pronto para ser preenchido com enunciados de teste.

Procedimento

1. Defina seu escopo como o escopo da aplicação desejado para o novo modelo.
2. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
3. Selecione a guia para o tipo de modelo que você deseja criar, como Pesquisa com IA.
4. Selecione o botão **Criar novo modelo**.
5. Em **Como você deseja criar seu modelo?** janela, selecione **Usar modelo pré-criado**.
6. Na janela **Adicionar alguns detalhes**, preencha o **Nome** e a **Descrição resumida** do modelo.

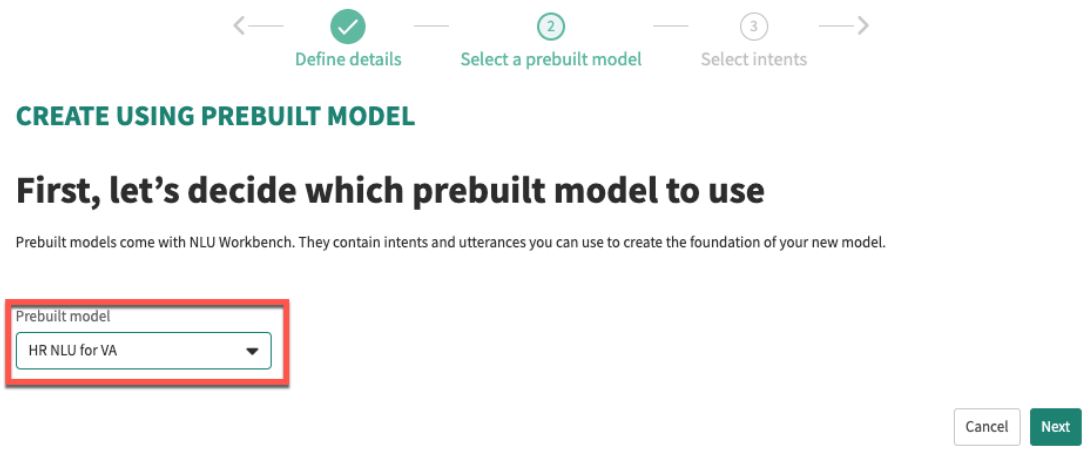
Tradução automática

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



Neste cenário de exemplo, você insere Modelo de VA de Recursos Humanos para o nome e Modelo do Virtual Agent para responder a solicitações de RH para a descrição resumida.

7. Selecione o idioma e a finalidade nas listas suspensas.
   Neste cenário de exemplo, você seleciona Inglês e Virtual Agent.
8. **Opcional:** Selecione a área de negócios para o modelo.
   Neste cenário de exemplo, você seleciona RH.
9. Clique em **Avançar**.
10. Selecione o modelo pré-criado na lista suspensa.

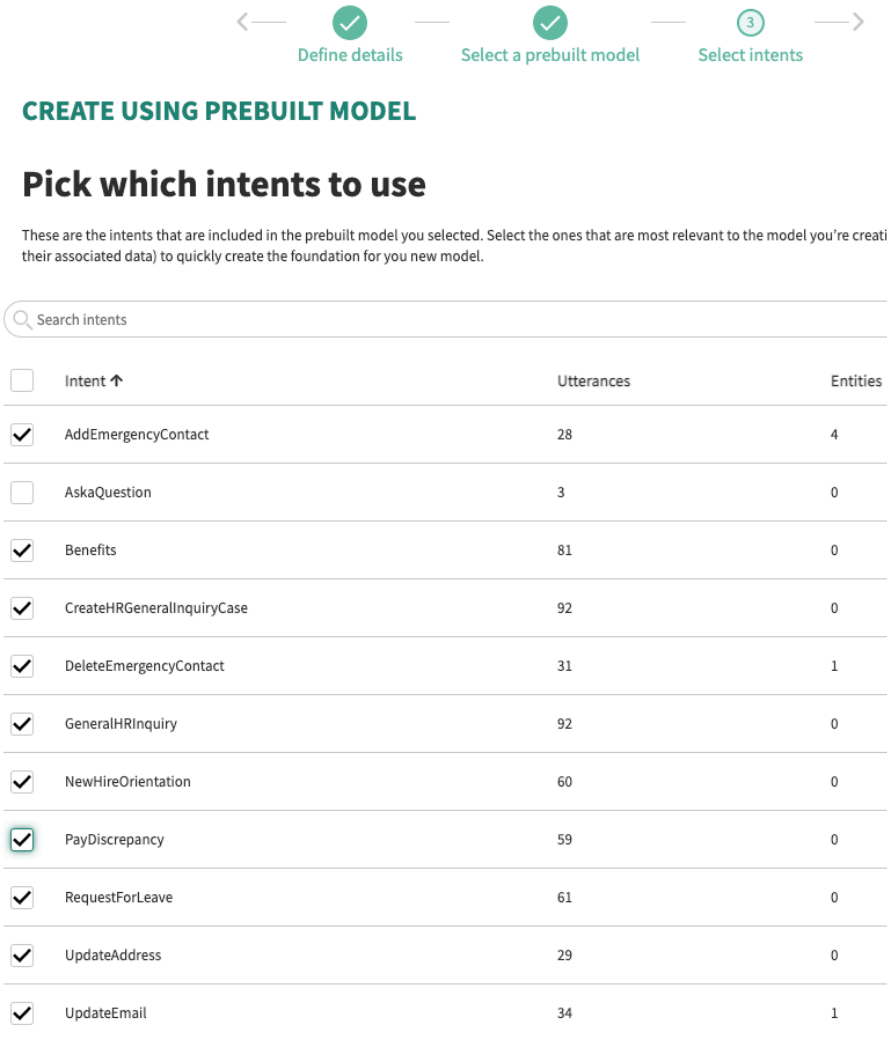


Neste cenário de exemplo, você seleciona NLU de RH para VA.

11. Selecione **Avançar**.
12. Na tela **Selecionar intenções**, selecione as intenções pré-criadas para adicionar ao seu modelo.

Tradução automática

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



Neste cenário de exemplo, você seleciona 10 intenções na lista.

Nota:
Você pode selecionar todas as intenções pré-criadas marcando a caixa **Intenção** na parte superior da lista.

13. Selecione **Avançar**.
    Seu modelo começa a ser criado. Após a conclusão, selecione **Exibir modelo** para abrir a página de **detalhes do modelo** do seu novo modelo.

O que Fazer Depois

Adicione mais intenções e enunciados de treinamento para continuar criando o modelo. Atualize entidades e vocabulário para ajudar o modelo a entender as entradas dos usuários. Para obter mais informações, consulte Criar e treinar seu modelo.

Adicione enunciados de teste e intenções para criar o conjunto de testes padrão do modelo. Para obter mais informações, consulte Criação e gestão de conjunto de testes.

Duplicar um modelo de NLU

Duplique um modelo Compreensão da linguagem natural (NLU) existente para criar um novo. Duplicar um modelo copia as configurações e o conteúdo do modelo original, incluindo seu conjunto de testes padrão.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados na sua instância.
- Identifique um modelo NLU existente para copiar. O modelo de origem deve ter o idioma e a finalidade desejados para o novo modelo. Se um modelo adequado não existir, crie e treine um.
- Função necessária: nlu_admin ou admin.

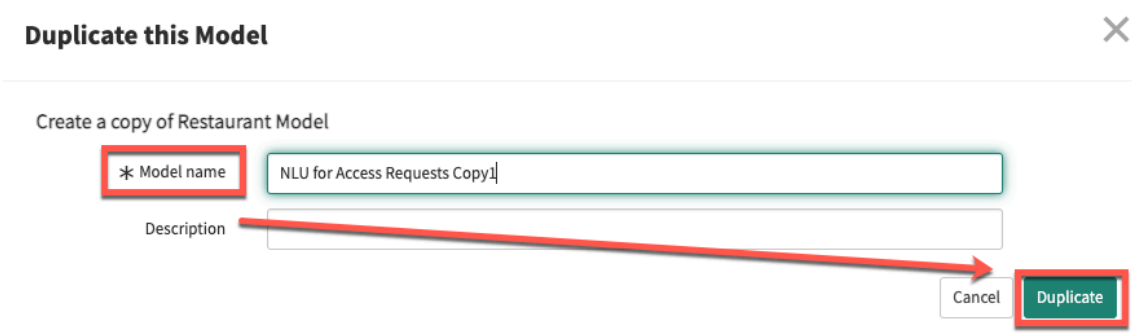
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Neste procedimento de exemplo, você já criou um modelo chamado *NLU para solicitações de acesso*. Você deseja personalizá-lo para outro departamento. Você duplica o modelo para criar um modelo novo e separado. Para personalizar o novo modelo, adicione conteúdo relacionado ao outro departamento.

Procedimento

1. Defina seu escopo como o escopo do modelo que você deseja criar.
   Após a criação, essas configurações do modelo não podem ser alteradas: idioma, finalidade, escopo.
2. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
3. Na coluna à extrema direita da lista de modelos, selecione o menu **Mais opções** para o modelo que você deseja duplicar.

4. Selecione **Duplicar este modelo**.
5. Na janela **Duplicar este modelo**, insira um nome e uma descrição para o novo modelo.



   Neste cenário de exemplo, você insere NLU para Solicitações de acesso Cópia1 como a descrição.

6. Clique **em Duplicar**.
   O sistema duplica o modelo. A página **Detalhes do modelo** é carregada para o seu novo modelo.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Você pode personalizar o novo modelo adicionando novo conteúdo a ele. Treine, teste e publique o novo modelo. Para obter mais informações, consulte Criar e treinar seu modelo.

Para duplicar um grupo de modelos inteiro ou um dos modelos em um grupo, consulte Gestão de modelo multilíngue.

Para transferir um modelo para uma instância diferente, consulte Adicionar um modelo de NLU a um conjunto de atualizações.

Exportar um modelo de NLU

Exporte um modelo Compreensão da linguagem natural (NLU) para criar um arquivo CSV das intenções e enunciados. Você pode usar o arquivo CSV para editar, compartilhar e importar.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados na sua instância.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin

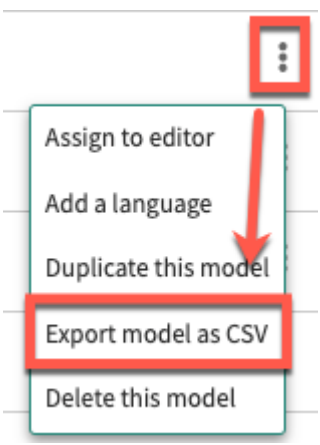
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A exportação de um modelo de NLU cria um arquivo CSV. O arquivo contém uma tabela dos enunciados do modelo e as intenções correspondentes. Os dados vêm da guia **Enunciados** para cada intenção no modelo.

Nota:
O arquivo não contém as origens dos enunciados. Além disso, o arquivo não transfere entidades ou vocabulário associado ao modelo. Para exportar todos os dados do modelo, consulte Adicionar um modelo de NLU a um conjunto de atualizações.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e encontre seu modelo na lista.
3. Role até a coluna à extrema direita da linha do seu modelo e selecione o menu de mais opções do modelo que você deseja exportar.



4. No menu de mais opções, clique em **Exportar modelo como CSV**.
   O arquivo CSV do modelo é baixado para o seu navegador.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Você pode usar o arquivo CSV para compartilhar o modelo ou editar os enunciados. Você também pode criar um modelo importando o arquivo CSV. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo NLU a partir de um arquivo CSV.

Adicionar um modelo de NLU a um conjunto de atualizações

Use conjuntos de atualizações para mover seus modelos Compreensão da linguagem natural (NLU) de uma instância para outra. Os conjuntos de atualizações incluem todos os registros necessários para o seu modelo funcionar na instância de destino.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados na sua instância.
- As instruções a seguir se aplicam aos modelos [NLU para Virtual Agent e Pesquisa com IA.
- Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use conjuntos de atualizações para transferir um modelo de uma instância de origem para uma instância de destino. A instância de destino já deve ter o mesmo escopo que o escopo do modelo na instância de origem.

Adicionar um modelo a um conjunto de atualizações inclui os seguintes recursos:

- Conteúdo do modelo (intenções, enunciados, entidades, anotações, vocabulário e o conjunto de testes padrão)
- Origens de vocabulário associadas
- Solução de ML ativa mais recente correspondente
- Artefatos do modelo de ML
- Definição e solução de ML (últimas três execuções, desde que uma delas tenha sido bem-sucedida)

Para obter mais informações sobre conjuntos de atualizações, consulte Conjuntos de atualizações do sistema .

Se você quiser adicionar o modelo a um conjunto de atualizações diferente, deverá tornar esse conjunto de atualizações o atual. Consulte Create and select an update set as the current set .

Para obter a portabilidade ideal, adicione seu modelo NLU a um novo conjunto de atualizações dedicado em vez de a um conjunto de atualizações padrão do sistema. Para fazer isso, um novo conjunto de atualizações deve ser criado manualmente no escopo do modelo. Um erro será exibido se o conjunto de atualizações atual for o padrão do escopo. Este erro contém um link para criar manualmente um novo conjunto de atualizações.

Se o modelo contiver registros de vários escopos, como tabelas de vocabulário, seu conjunto de atualizações deverá ter uma estrutura *primário-secundário* (lote). Siga o procedimento da etapa 5 para criar um conjunto de atualizações primário-secundário.

Quando os modelos (Globais ou com escopo) são movidos usando conjuntos de atualizações, seu estado de treinamento e publicação permanece o mesmo após a transferência. Portanto, um modelo que é treinado e publicado antes de ser adicionado a um conjunto de atualizações não requer retreinamento ou republicação na instância de destino.

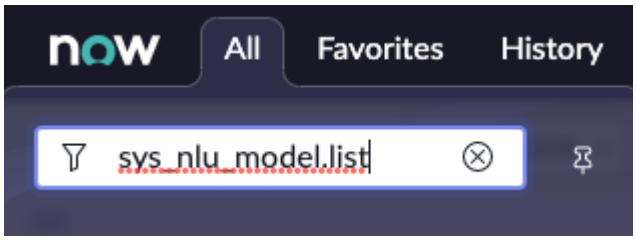
Tradução automática

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

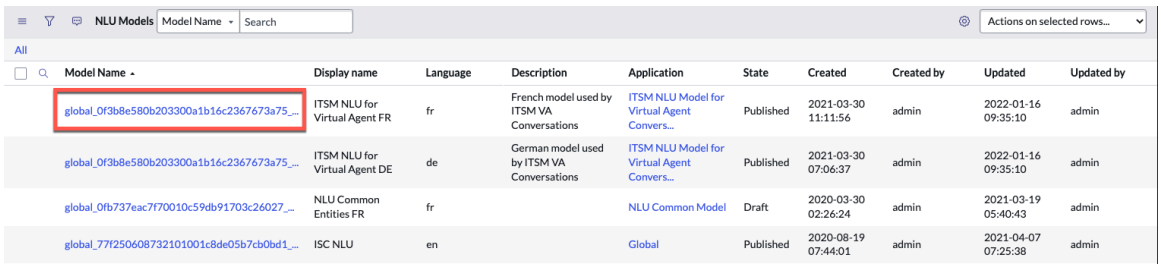
Para obter informações sobre conjuntos para atualização primário-secundário, consulte Update set batching . O vídeo a seguir fornece uma demonstração deste processo. Um tutorial em vídeo da migração de modelos de NLU por conjuntos de atualizações na versão Vancouver.

Procedimento

1. Selecione **Todos** e insira sys_nlu_model.list no navegador.

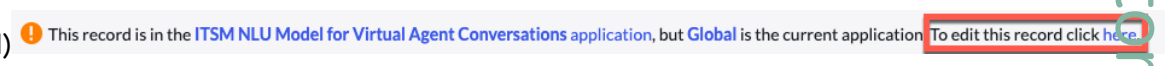


2. Selecione o **Nome** do modelo do modelo.

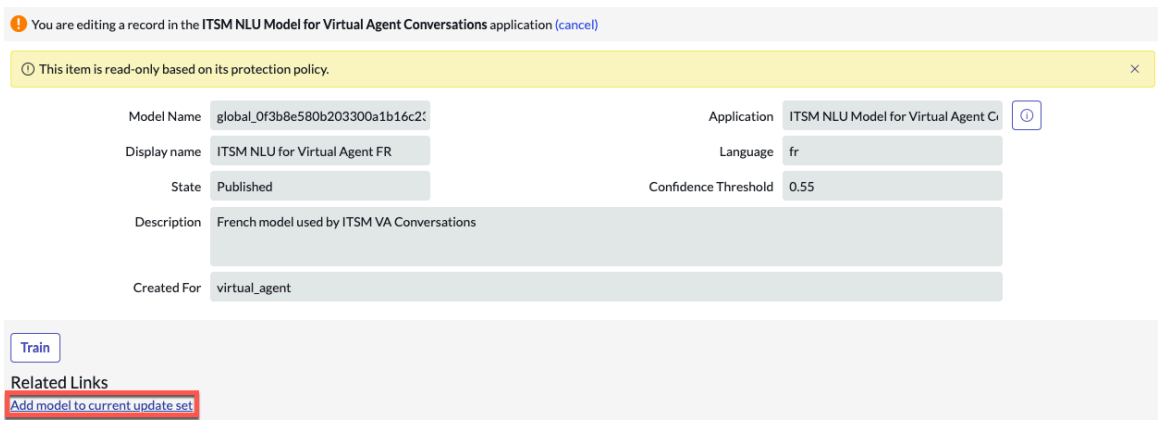


O **nome de exibição** é o nome que você deu ao modelo ao criá-lo. O **nome do modelo** é fornecido pelo sistema.

3. **Opcional:** Se Global for sua aplicação atual, siga o prompt na parte superior para editar o registro.

(Optional) 

4. Na seção **Links relacionados**, clique em **Adicionar modelo ao conjunto de atualizações atual.**



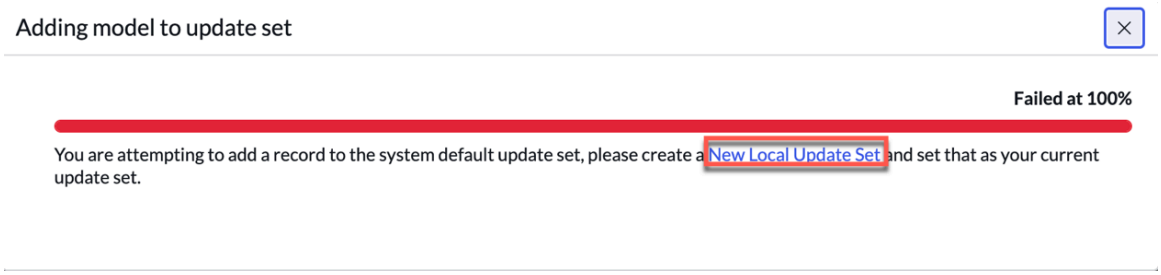
Se os registros do modelo estiverem todos em um escopo, o sistema adicionará o modelo ao conjunto de atualizações atual. Depois de concluído, o registro pode ser encontrado na tabela sys_update_set.

No entanto, o sistema exibirá um erro se o escopo designado for o escopo padrão. Continue com as etapas a seguir.

Tradução automática

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

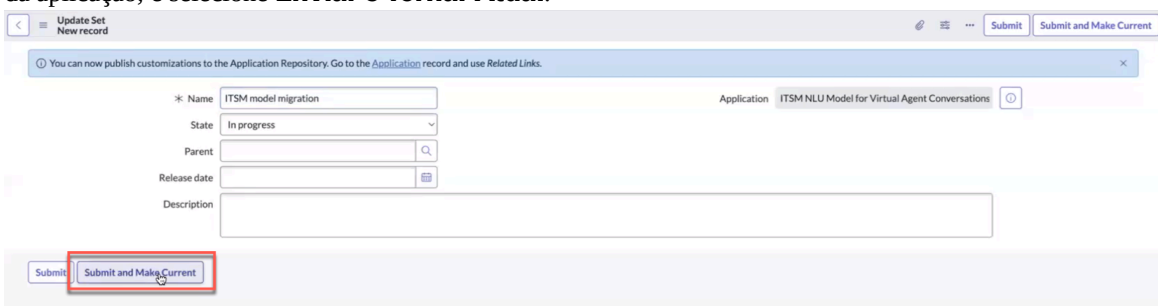
5. Se o sistema exibir o erro **Você está tentando adicionar um registro ao conjunto de atualizações padrão do sistema**, continue com as etapas restantes deste procedimento.



Na faixa de erro, selecione o link **Novo conjunto de atualizações local** para criar um novo conjunto de atualizações que não seja o padrão. No caso de um conjunto de atualizações primário-secundário, o primário é criado primeiro no escopo do modelo. (Todos os conjuntos de atualizações secundários serão criados em uma etapa posterior).

Novo conjunto de atualizações local abre um novo registro na tabela sys_update_set.

6. Para o novo registro de conjunto de atualizações, forneça um nome, revise outros valores, incluindo Escopo da aplicação, e selecione **Enviar e Tornar Atual**.



Um novo conjunto de atualizações é criado e a tela é reaberta para o registro do modelo na tabela sys_nlu_model.

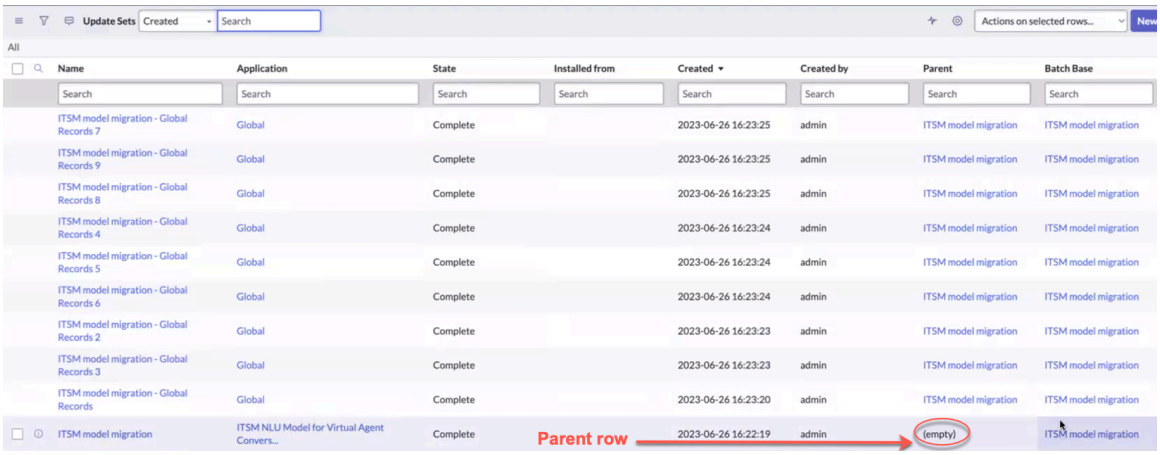
7. No registro do modelo em sys_nlu_model, selecione **Adicionar modelo ao conjunto de atualizações atual** em **Links relacionados**.
Quando os registros do modelo estão em vários escopos, esta etapa cria conjuntos de atualizações secundários que têm escopo Global.

> **Nota:**
> Se os registros do modelo estiverem todos em um escopo, o sistema adicionará o modelo ao conjunto de atualizações atual. Depois de concluído, o registro pode ser encontrado na tabela sys_update_set.

8. Se o modelo estiver em um escopo não global: na tabela Conjuntos para atualização sys_update_set, localize o conjunto de atualizações primário e seus conjuntos de atualizações secundários (atualize a página se necessário).
   - O conjunto de atualizações primário tem o valor **(vazio)** na coluna Primário.
   - Os conjuntos de atualizações secundários têm o nome do primário na coluna Primário e **Global** na coluna Aplicativo.
   - Os conjuntos de atualizações primários e secundários contêm o mesmo valor na coluna Base do lote.

Tradução automática

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



9. Abra o registro primário em sys_update_set e defina o campo **Estado** como Concluído.
   Uma caixa de diálogo de confirmação é exibida. Selecione Sim para confirmar. Isso define o primário e todos os conjuntos de atualizações secundários como Concluídos.
10. Para migrar o arquivo de conjunto de atualizações, selecione **Exportar lote de conjunto de atualizações para XML** no registro primário em sys_update_set.
    Os conjuntos de atualizações primário e secundário são compactados e exportados.

O que Fazer Depois

Na instância de destino, navegue até **Recuperados Conjuntos para atualização** e selecione **Importar conjuntos para atualização do XML**. Quando desempacotados, o primário e todos os secundários serão listados na tabela Conjuntos de atualizações recuperados. Abra o primário e selecione **Visualizar Lote de Conjunto de Atualizações**.

Se um registro referenciado na instância de origem não estiver presente na instância de destino, você poderá encontrar erros ao aplicar o conjunto de atualizações. Por exemplo, o campo de origem em sys_nlu_intent pode se referir a uma intenção de um modelo diferente que não existe na instância de destino. Você pode clicar em **Aceitar atualização remota** nos registros com falha para confirmar o conjunto de atualizações mesmo assim.

Excluir um modelo de NLU

Exclua um modelo Compreensão da linguagem natural (NLU) permanentemente.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou nlu_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A exclusão de um modelo de NLU remove o modelo e seu conteúdo, incluindo seu conjunto de testes padrão, do sistema. Você não pode excluir um modelo se ele atender a qualquer um dos seguintes critérios:

- O modelo é pré-criado
- O modelo contém pelo menos uma intenção que está mapeada para um tópico do Virtual Agent

⚠ Aviso:
A exclusão de um modelo não pode ser desfeita.

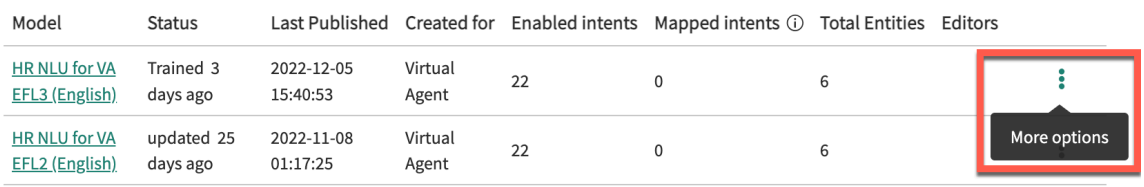
Procedimento

1. Defina seu escopo como o escopo do modelo que você deseja excluir.
2. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.

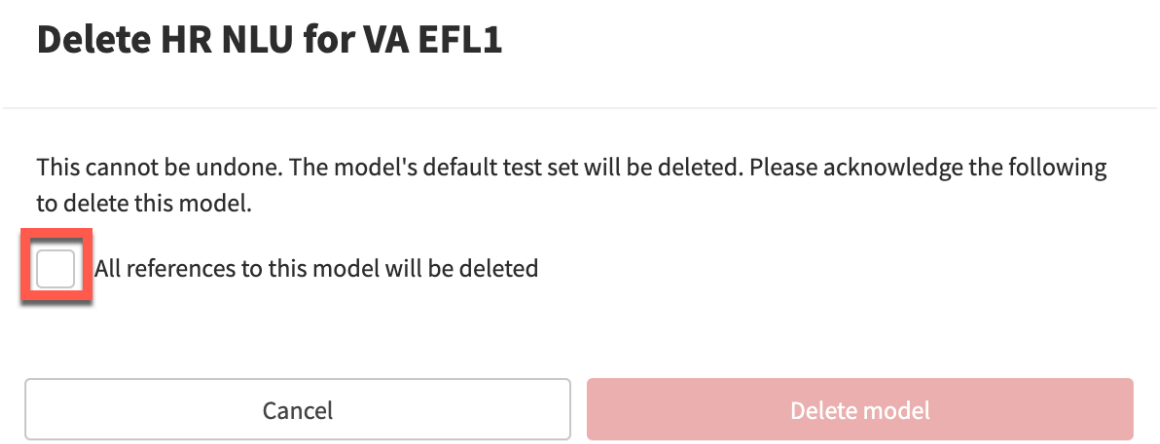
Tradução automática

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

3. Na coluna à extrema direita da lista de modelos, selecione o menu **Mais opções** para o modelo que você deseja excluir.



4. Selecione a opção para **Excluir este modelo**.
5. Marque a caixa de seleção para confirmar que todas as referências a este modelo serão excluídas.



6. Selecione **Excluir modelo**.
   O sistema exclui seu modelo e recarrega a página.

Criar e treinar seu modelo

Depois de criar um modelo, crie o conteúdo do modelo adicionando intenções, entidades, vocabulário e enunciados de conjunto de testes. O conteúdo do modelo NLU determina como o modelo responde às entradas do usuário.

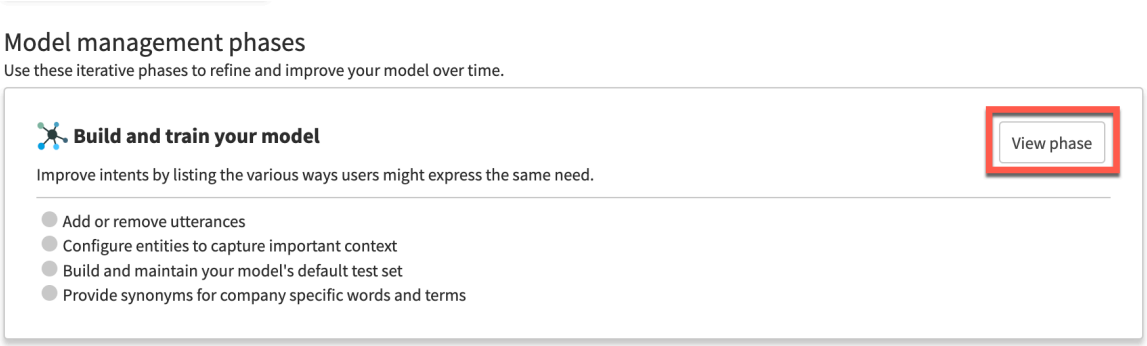
Os modelos são compostos pelo seguinte conteúdo:

- Intenções: uma ação que o usuário deseja realizar ou que a aplicação realize.
- Entidades: objeto ou contexto de uma ação.
- Vocabulário: adicione vocabulário para ajudar seu modelo a entender o intervalo de palavras nos enunciados dos usuários.
- Conjunto de testes: para avaliar o desempenho do modelo, adicione enunciados de teste e as intenções que você espera que sejam previstas para esses enunciados.

Para acessar o conteúdo do modelo, navegue até **NLU Workbench** > **Modelos**. A guia Virtual Agent é aberta por padrão. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e selecione o nome do modelo para abrir a página de **detalhes do modelo**. No cartão **Criar e treinar seu modelo**, selecione **a fase Exibir**.

Tradução automática

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



Tentativas

Quando seu modelo recebe a entrada do usuário, ele usa uma *intenção* para executar uma ação do sistema. Por exemplo, um usuário digita em Tenho um problema crítico com um laptop lento. O modelo corresponde à entrada do enunciado com a intenção *#TroublehootSlowComputer*. Se a intenção estiver vinculada a um tópico Virtual Agent, ela acionará outras ações.

As intenções contêm enunciados de treinamento ou exemplos de entradas do usuário que acionam a ação do sistema. Forneça enunciados realistas que o modelo pode encontrar dos usuários. A qualidade dos enunciados de treinamento afeta a precisão do seu modelo.

Para obter mais informações, consulte Intenções do NLU.

Entidades

Suas intenções usam *entidades* para fornecer contexto adicional para o modelo ao receber entradas. No exemplo do computador, o laptop é a entidade ou o objeto da ação.

As entidades NLU se enquadram em duas categorias: *definidas pelo sistema e definidaspelo usuário*. Entidades do sistema como DATE, TIME e LOCATION estão disponíveis por padrão em sua instância. Você pode criar suas próprias entidades definidas pelo usuário para fornecer associações adicionais e significado para seus requisitos de negócios.

Todas as entidades são reutilizáveis em outros modelos de NLU. No entanto, você deve adicioná-los a um enunciado de treinamento para cada modelo para usá-los.

Para obter mais informações, consulte Entidades de NLU.

Vocabulário

A entrada dos usuários pode conter uma grande variedade de palavras e frases. Além disso, seu modelo pode não entender alguns termos usados em domínios especializados ou áreas de negócios.

Para melhorar a capacidade do seu modelo de entender uma ampla variedade de entradas do usuário, você pode definir sinônimos criando itens de vocabulário.

Por exemplo, seu modelo inclui uma entidade para o termo *computador*. Quando um usuário digita Preciso de um novo computador, o modelo sabe como responder. No entanto, se um usuário inserir *laptop* ou estaçãode trabalho , o modelo poderá falhar em prever a intenção. Você pode adicionar vocabulário ao modelo para treiná-lo para entender sinônimos e variações.

Você também pode usar tabelas e listas como fontes de vocabulário. Seus modelos podem pesquisar as origens de vocabulário ao prever intenções.

Tradução automática

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

Para obter mais informações, consulte Vocabulário do NLU.

Conjunto de testes

Seu modelo contém um conjunto de testes padrão que você pode usar para avaliar o desempenho do modelo. Inicialmente, o conjunto de testes está vazio, pronto para ser preenchido com seu conteúdo. Adicione enunciados de teste e suas intenções esperadas para criar o conjunto de testes.

Para obter mais informações, consulte Criação e gestão de conjunto de testes.

Painel de teste

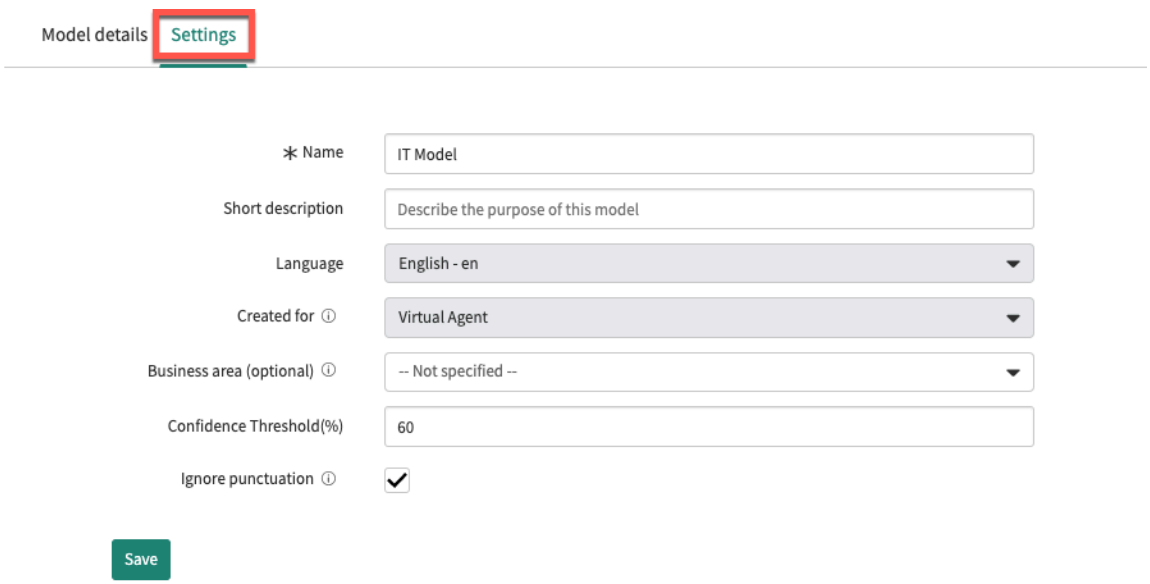
Acesse o painel de teste clicando em **Treinar modelo** ou **Testar modelo** na fase **Criar e treinar seu modelo**. O treinamento incorpora novo conteúdo ao seu modelo. Com **Testar modelo**, você pode inserir manualmente enunciados individuais para testar quais intenções o modelo prevê para eles.

Para obter mais informações, consulte Treine e teste seu modelo de NLU.

Você também pode usar o painel de teste para fornecer feedback sobre as previsões do seu modelo. Seu feedback ajuda a melhorar a previsão de intenção. Consulte Testar feedback do painel.

Configurações

Use a guia **Configurações** para editar o nome, a descrição resumida e o limite de confiança do modelo. Você não pode mudar o idioma ou a finalidade do modelo.



Para obter mais informações sobre o limite de confiança, consulte Teste e publique seu modelo.
Para obter mais informações sobre Configurações, consulte Configurações do modelo de NLU.

Intenções do NLU

As intenções orientam as respostas dos seus modelos correspondendo uma ação do sistema às entradas do usuário. Modelos com boas intenções ajudam Virtual Agent e a pesquisa a responder aos usuários com precisão.

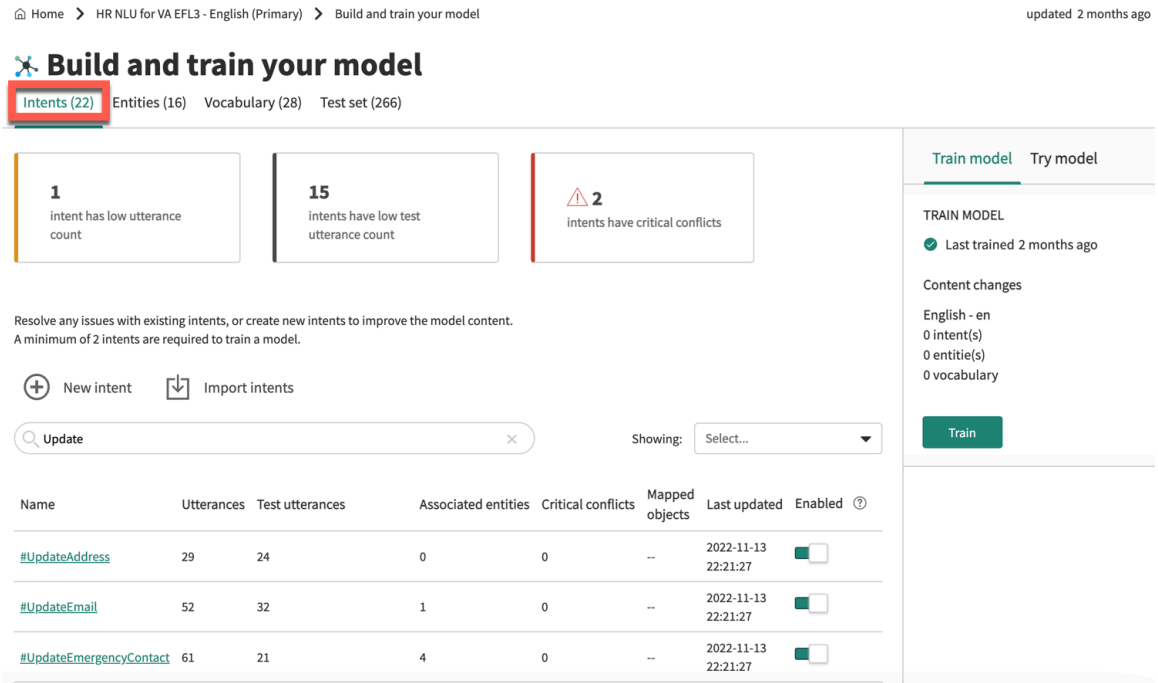
Tradução automática

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

Pense nas intenções como o núcleo que impulsiona a compreensão da linguagem natural. As intenções ajudam os modelos a traduzir os enunciados dos usuários em ações que o sistema pode executar. As intenções têm um desempenho melhor se seus enunciados, entidades e vocabulário funcionarem juntos para oferecer suporte ao seu modelo. Usar vocabulário e exemplos de enunciados realistas pode ajudar o sistema a ser mais preciso ao prever as intenções.

Ao criar seu modelo Compreensão da linguagem natural (NLU), você adiciona intenções para corresponder às entradas do usuário com as ações do sistema. Quanto mais intenções um modelo tiver, mais ações ele poderá realizar quando receber enunciados dos usuários. As intenções do modelo podem executar várias ações, desde a criação de solicitações de serviço de hardware até a adição de usuários a grupos.

Para acessar as intenções do seu modelo, navegue até a página de visão geral de um modelo. Na fase **Criar e treinar seu modelo**, selecione a **fase Exibir**. A guia **Intenções** é exibida por padrão.



Um modelo pode conter até 750 intenções. No entanto, modelos com mais de 300 intenções ou 4.500 enunciados, o que ocorrer primeiro, demoram mais para treinar, testar e publicar.

Nota:
Ao criar intenções, lembre-se de que às vezes elas podem afetar umas às outras. Por exemplo, você cria e testa uma intenção que funciona em um ou dois enunciados. Mas quando você testa em um ambiente de intenção maior, ele pode se comportar de forma diferente. Para reduzir a probabilidade de um evento desse tipo, convém criar pelo menos cinco intenções em um modelo antes de iniciar o teste apropriado.

Para começar a adicionar conteúdo ao seu modelo, consulte Criar uma intenção de NLU.

A coluna **Habilitada** mostra se a intenção está ativa ou não nas previsões. Um administrador de NLU pode desativar uma intenção individual, mas mantê-la no modelo.

No entanto, se uma intenção for mapeada para um tópico do Virtual Agent publicado:

Tradução automática

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

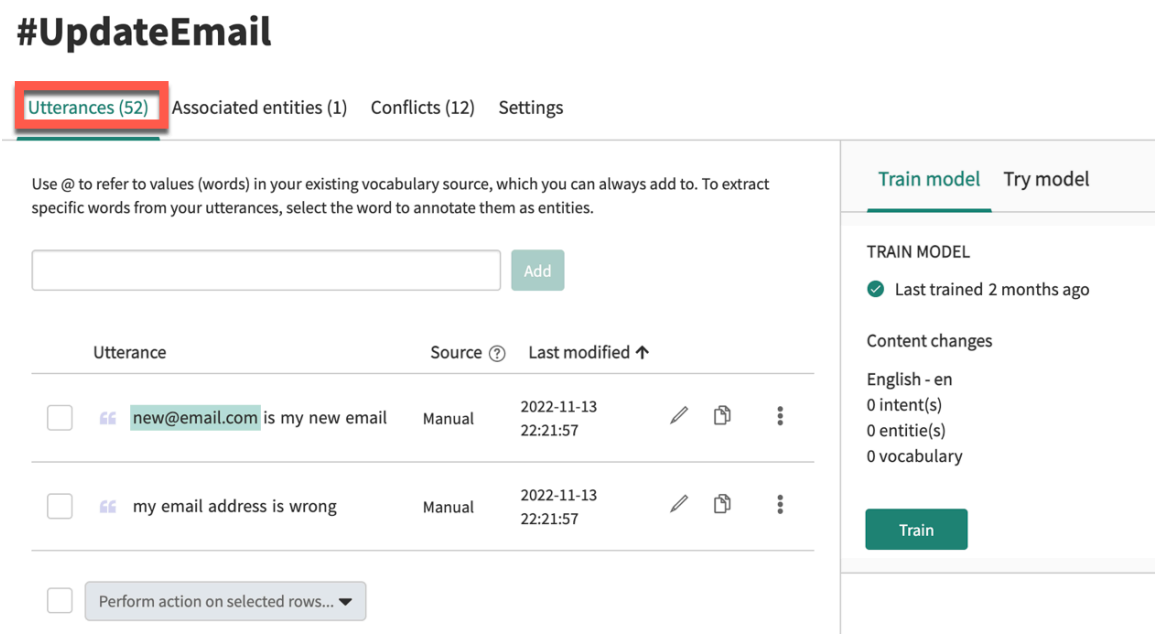
- Você não pode desativar a intenção.
- Não é possível excluir a intenção.

Depois de alterar o status **Habilitado** de uma intenção, treine novamente o modelo.

Enunciados

As intenções contêm enunciados de treinamento, que são exemplos de entradas que o modelo pode ver dos usuários. Cada intenção em um modelo tem seus próprios enunciados. Quando treinado, o modelo aprende a reconhecer enunciados semelhantes dos usuários e a responder com a intenção correspondente.

Selecione uma intenção para acessar a página de detalhes da intenção. A guia **Enunciados** lista todos os enunciados atualmente na intenção.



Depois de adicionar enunciados, você pode editar, copiar, mover ou excluir os enunciados usando os ícones na coluna à direita. Você pode mover ou excluir vários enunciados selecionando a caixa à esquerda primeiro e usando o botão **Executar ação nas linhas** selecionadas.

Aqui estão alguns pontos a serem considerados ao adicionar enunciados a intenções:

- Um modelo deve ter pelo menos uma intenção, com um mínimo de 5 enunciados em cada intenção.
- Uma intenção precisa de pelo menos 5 enunciados para iniciar o treinamento.
- No momento, o sistema oferece suporte a enunciados de até 25 palavras ou 200 caracteres. Enunciados que excedem esse limite não retornam uma previsão de intenção.
- Atualmente, o sistema oferece suporte a até 20.000 enunciados em um único modelo.
- Modelos com mais de 4.500 enunciados demoram mais para treinar, testar e publicar.

Forneça vocabulário para todas as palavras ou frases que sejam relevantes para sua organização ou domínio ao adicionar enunciados ao seu modelo. O vocabulário ajuda na previsão de intenção de palavras e frases que os usuários provavelmente usarão. Você

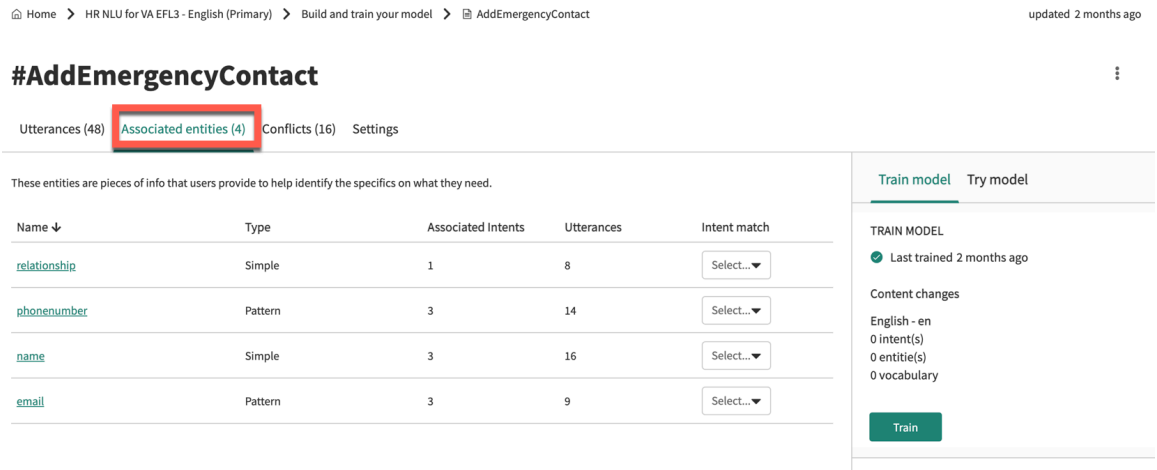
Tradução automática

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

pode usar o símbolo @ ao adicionar um enunciado para chamar uma origem de vocabulário. Para obter mais contexto e exemplos, consulte Vocabulário do NLU.

Entidades associadas

Seu modelo usa entidades para fornecer contexto e significado adicionais ao prever a entrada do usuário. Você adiciona entidades aos enunciados de treinamento da sua intenção para fornecer ao sistema mais informações para executar a ação pretendida.

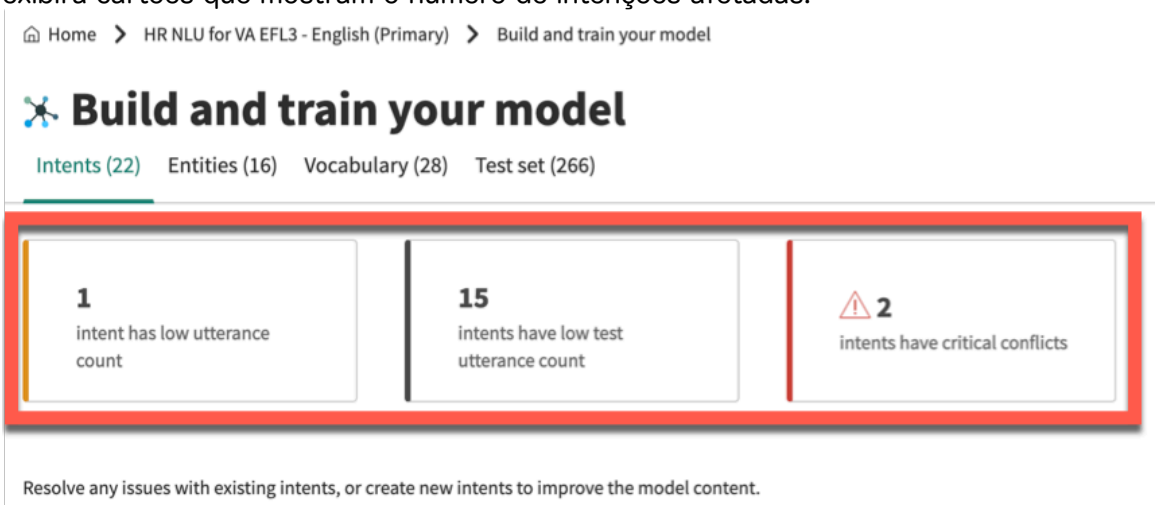


Para obter mais informações, consulte Entidades de NLU.

Problemas de intenção

Criar modelos grandes aumenta a chance de as intenções se sobreporem, entrarem em conflito ou não conterem enunciados de treinamento suficientes. Por exemplo, os exemplos de enunciado em uma intenção podem terminar idênticos aos exemplos em outra intenção. Se suas intenções entrarem em conflito, o modelo poderá não saber qual intenção prever ao receber a entrada do usuário.

Se o seu modelo tiver problemas ou conflitos, a página **Intenções** exibirá cartões que mostram o número de intenções afetadas.



Selecione um cartão para ver uma lista filtrada de intenções com esse problema. Resolver problemas garante que suas intenções atendam aos requisitos e funcionem conforme o esperado.

Para obter mais informações, consulte Resolver problemas de intenção.

Tradução automática

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

Criar uma intenção de NLU

Crie uma intenção para o modelo Compreensão da linguagem natural (NLU). As intenções fornecem ao modelo uma ação do sistema a ser executada quando ele recebe a entrada do usuário.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in Workbench de NLU - Recursos avançados, o plug-in NLU Common Model e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados na sua instância.
- Você pode criar intenções para Virtual Agent e modelos do AI Search em Workbench de NLU.
- Função necessária: admin ou nlu_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento mostra como criar uma intenção. Para reutilizar intenções de outros modelos, consulte Reutilizar intenções predefinidas NLU.

Veja um exemplo de como as intenções podem interagir com o vocabulário em seus enunciados de treinamento.

- Intenção: #AddMembersToDistributionList
- Enunciado A: "Adicione Carlos Santana à lista de uxinfodev"
- Enunciado B: "Fui removido por engano do grupo arlo-drury-directreports"
- Resultado: o sistema não reconhece *uxinfodev* ou *arlo-drury-directreports* e não pode usar essas palavras para prever a intenção.
- Solução: adicione *uxinfodev* e *arlo-drury-directreports* como itens de vocabulário e adicione sinônimos a eles. Os sinônimos fornecidos ajudam a adicionar mais contexto ao enunciado e à intenção em que residem. Sua confiança na previsão de intenção pode ser ainda maior se você também as marcar como entidades.

Nota:
Os enunciados de treinamento e os enunciados de seus usuários têm um limite de 25 palavras ou 200 caracteres. Enunciados que excedem esse limite não retornam uma previsão de intenção.

Não inclua termos irreais, como "OrderLaptop" ou "sfsdfasdfas" em enunciados de treinamento. Os enunciados devem ser exemplos corretos e naturais no idioma do modelo.

No procedimento de exemplo a seguir, você está criando uma intenção e adicionando enunciados que os usuários podem dizer ao solicitar informações sobre pagamento. Você já criou um modelo NLU que intitulou *Modelo de RH para Virtual Agent* e está criando uma intenção nesse modelo.

Procedimento

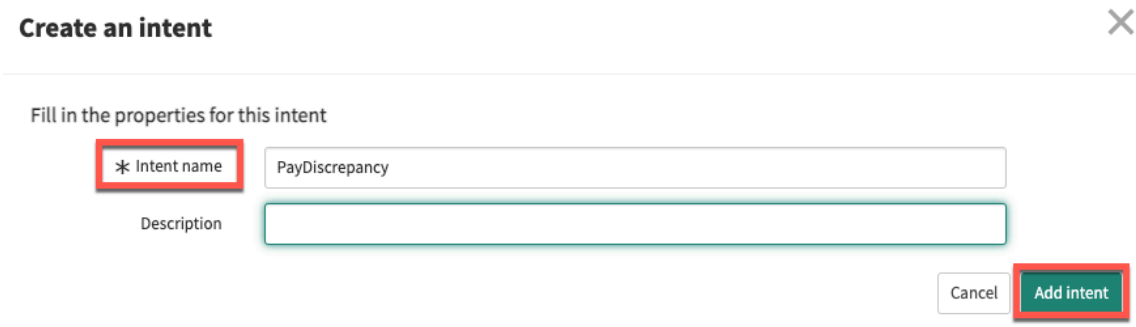
1. Defina seu escopo como o escopo do seu modelo.
2. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
3. Selecione a guia correspondente à aplicação do seu modelo e selecione o nome do modelo ao qual você deseja adicionar uma intenção.
   Neste exemplo de modelo, você seleciona seu *Modelo de RH para o modelo do Virtual Agent*.
4. No cartão **Criar e treinar seu modelo**, selecione **a fase Exibir**.

Tradução automática

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

5. Selecione **Intenções**.
6. Selecione **Nova intenção**.
7. Na janela **Criar uma intenção**, adicione um nome e uma descrição para a intenção.

Como criar uma intenção



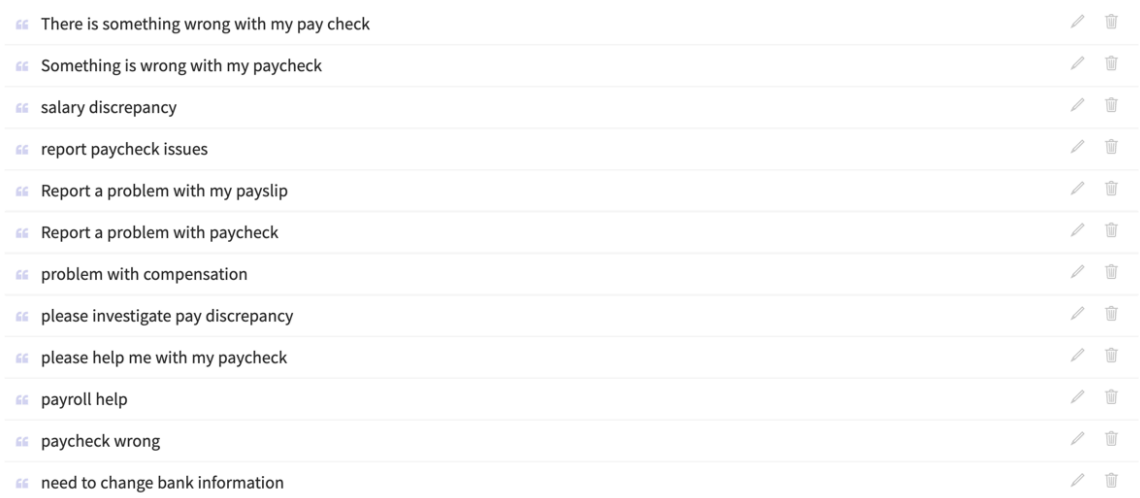
Neste cenário de exemplo, você insere `PayDiscrepancy` para o nome. Você também pode adicionar uma descrição.

Nota:
Quando você cria uma intenção, o sistema adiciona uma hashtag ao nome da intenção.

8. Selecione **Adicionar intenção**.
A tela de intenção *#PayDiscrepancy* é exibida, incluindo seções para seus enunciados, entidades associadas e configurações. O status de rascunho da intenção também é mostrado no canto superior direito da tela Intenção.
9. Na guia **Enunciados**, insira exemplos de enunciados de treinamento que sejam relevantes para a intenção.

Nota:
Os exemplos de enunciado fornecidos devem ser exclusivos e conter menos de 25 palavras ou 200 caracteres. Procure adicionar pelo menos 15 enunciados com o máximo de variedade possível entre eles. Você deve adicionar pelo menos 5 enunciados para começar a treinar o modelo.

Neste cenário, você adiciona os seguintes enunciados ao campo e seleciona **Adicionar**



Ao criar e retreinar seu modelo iterativamente, você pode verificar como a intenção atualizada afeta as previsões do modelo. Consulte Treine e teste seu modelo de NLU.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Treine seu modelo para salvar suas atualizações. Para problemas com intenções, consulte Resolver problemas de intenção.

Para melhorar seus enunciados, adicione entidades para fornecer contexto. Consulte Entidades de NLU.

O recurso Descoberta de intenção disponível pode ajudar a identificar intenções que seriam possíveis adicionar, com base em seus dados históricos.

Reutilizar intenções predefinidas NLU

Reutilize as intenções Compreensão da linguagem natural (NLU) importando-as de um modelo NLU pré-criado para outros modelos. Reutilizar intenções economiza tempo ao criar seus modelos.

Os modelos pré-criados Virtual Agent NLU fornecem a compreensão de idioma necessária para fluxos de conversa de chatbot em tópicos de ITSM, CSM e RH. Cada intenção NLU nesses modelos é mapeada para um único tópico de conversa Virtual Agent criado em Designer do Virtual Agent adequadamente.

Os modelos pré-criados são somente leitura, mas contêm intenções validadas que você pode reutilizar em seus modelos NLU. Por exemplo, o modelo de RH pré-criado para Virtual Agent contém várias intenções relacionadas a solicitações de RH. Adicionar as intenções a um de seus modelos deixa esse modelo pronto para responder às entradas do usuário em relação ao RH.

Conteúdo do modelo pré-criado Virtual Agent

Cada um dos modelos pré-criados Virtual Agent usa linguagem pertinente à respectiva unidade de negócios (BU). O NLU que processa este idioma, criado a partir de um corpus de palavras de 3 milhões de palavras, reconhece o contexto de padrões linguísticos gerais e ServiceNow e vocabulários definidos pelo usuário.

General Patterns	ServiceNow Vocabulary	User Defined Vocabulary
• Date • Time • Duration • Location • Phone number • Phone extension • Email • Email domain • Website address • Computer drive • Executable file • IP address • Bytes • Proper Names	• Task number • Incident number • Change number • Case number • KB article number • Problem number	• Standard phrases • List – ServiceNow Table: Field Examples • Change request: Type • Task: Impact • Task: Urgency • List – user defined • Regular expressions

Os modelos pré-criados são mapeados para tópicos de conversa comuns usados por Virtual Agent chatbots em cada uma das três BUs. Esses tópicos correspondem às intenções que executam ações específicas da BU.

Tradução automática

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

Para obter mais contexto NLU e Virtual Agent, consulte a seguinte documentação do produto:

- Para obter o contexto do ITSM, consulte ITSM Virtual Agent.
- Para contexto de RH, consulte Virtual Agent para HR Service Delivery.
- Para obter o contexto do CSM, consulte Conversas do Customer Service Virtual Agent.

Virtual Agent e NLU plug-ins e funções

Para acessar os modelos pré-criados Virtual Agent no Workbench de NLU, você deve instalar e ativar esses plug-ins usando a função de *administrador*.

Plug-ins	Descrições
• Conversas do CSM Virtual Agent [com.sn_csm.virtualagent] • Aplicativo com escopo de Human Resources: Virtual Agent Conversations [com.sn_hr_virtual_agent] • Conversas do ITSM Virtual Agent [com.snc.itsm.virtualagent]	Habilita tópicos pré-criados do Virtual Agent, blocos de tópicos e modelos de NLU da ServiceNow para as aplicações Customer Service Management, HR Service Delivery e IT Service Management. • Requer que o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) seja ativado. • Ativa automaticamente o plug-in Workbench de NLU (com.snc.nlu_studio).

Criando modelos NLU que reutilizam intenções Virtual Agent predefinidas

Os modelos pré-criados Virtual Agent são definidos como somente leitura e não podem ser editados. No entanto, as intenções nesses modelos podem ser importadas para o novo modelo, junto com todas as novas intenções que você criou no modelo. Você também pode copiar o modelo pré-criado e usar as intenções como base para um novo modelo.

Para reutilizar as intenções de um modelo Virtual Agent pré-criado, escolha o modelo pré-criado ao importar intenções. Consulte Importar uma intenção NLU.

Tradução automática

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

Importar uma intenção NLU

Ao criar intenções para o modelo Compreensão da linguagem natural (NLU), você também pode importar e reutilizar intenções de outros modelos. Reutilizar intenções economiza tempo ao criar novos modelos.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados na sua instância.
- Você pode importar intenções para Virtual Agent e modelos do AI Search.
- Função necessária: admin ou nlu_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você importa uma intenção, os seguintes itens associados também são importados:

- enunciados de treinamento, com suas anotações de entidade
- entidades

Os itens a seguir não são incluídos ao importar uma intenção:

- enunciados de teste no conjunto de testes padrão
- vocabulário regular e padrão

Nota:
Você não pode importar intenções nas seguintes situações:

- Quando o modelo já tem uma intenção com o mesmo nome da intenção que você está tentando importar.
- Quando o modelo já tem uma entidade com o mesmo nome, mas atributos diferentes do que você está tentando importar.

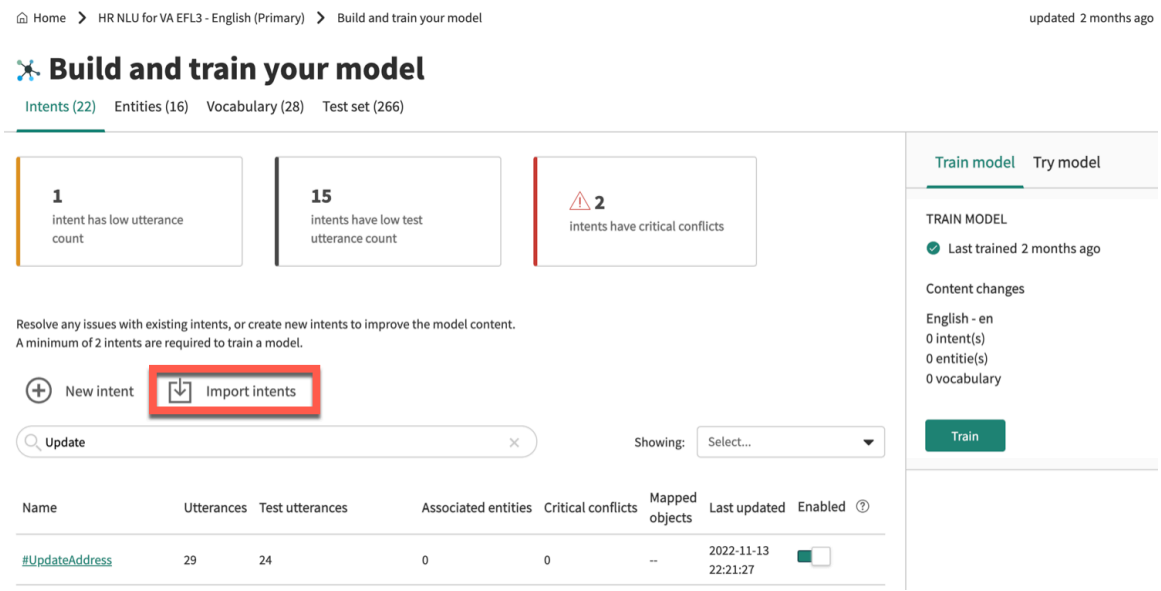
Neste cenário de exemplo, você está criando o conteúdo do seu modelo NLU e deseja aprimorar o modelo reutilizando intenções de outro modelo NLU.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e selecione o nome do modelo ao qual você deseja adicionar uma intenção.
3. Na página de visão geral do modelo, localize a fase **Criar e treinar seu modelo** e selecione a **fase Exibir**.
4. Na guia **Intenções**, selecione **Importar intenções**.

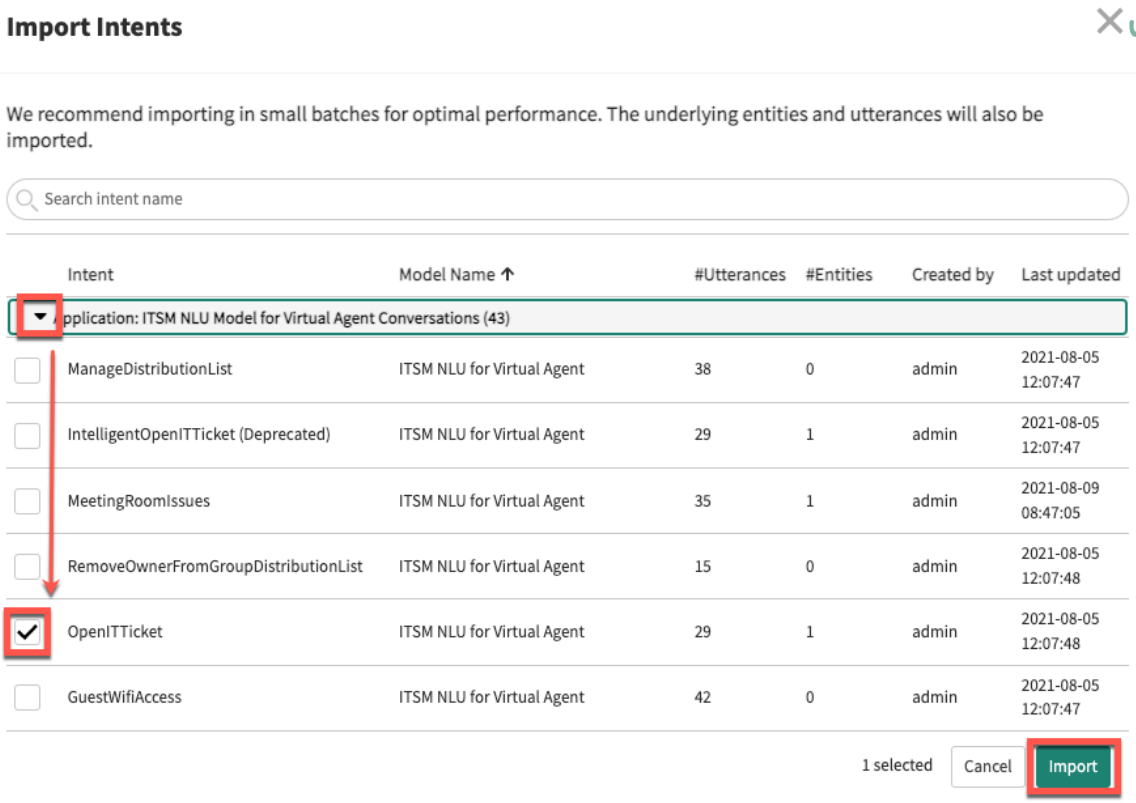
Tradução automática

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



A tela **Importar intenções** é exibida, mostrando uma lista de modelos NLU dos quais você pode selecionar intenções para importar.

5. Clique na seta suspensa dos modelos dos quais você deseja emprestar intenções.



Neste cenário, você seleciona a intenção **OpenITTicket** no *modelo ITSM NLU Model for Virtual Agent Conversations*.

Tradução automática

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

6. Clique em **Importar**.

   Resultado: a intenção **#OpenITTicket** aparece na lista de intenções do seu modelo de destino. Ao importar esta intenção específica, você adicionou 29 enunciados de treinamento adicionais ao seu modelo.

Resolver problemas de intenção

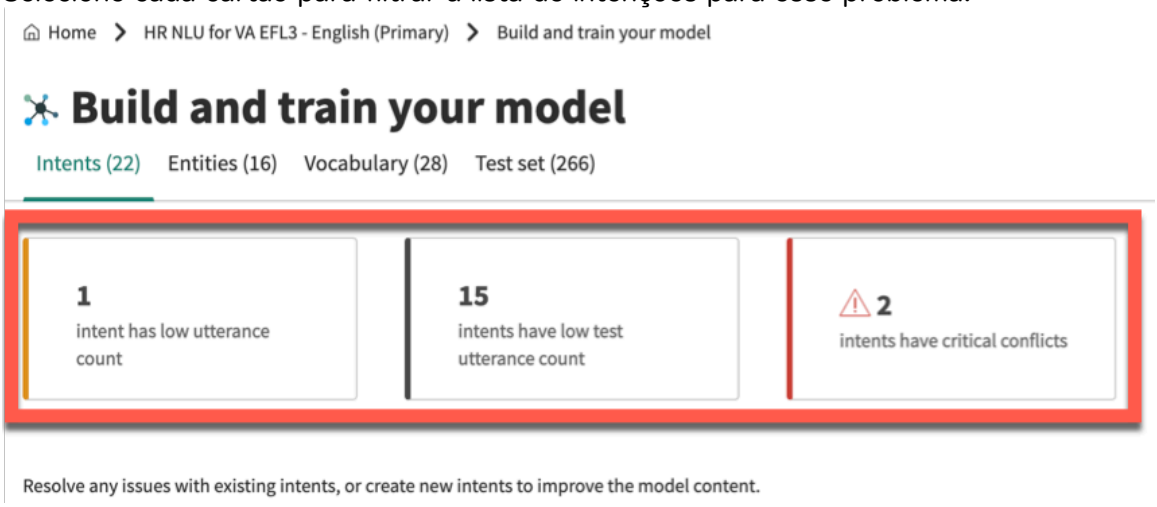
Use os cartões de problema para identificar intenções que têm conflitos, precisam de revisão ou precisam de mais enunciados. Resolver problemas de intenção garante que as intenções nos modelos Compreensão da linguagem natural (NLU) funcionem corretamente.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in Workbench de NLU - Recursos avançados e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados em sua instância.
- Você pode resolver conflitos para os modelos Virtual Agent e Pesquisa com IA.
- Função necessária: nlu_admin ou admin. Quando atribuído a um modelo, o nlu_editor pode resolver problemas de intenção desse modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um modelo treinado contém intenções com problemas, os cartões de problema são exibidos na guia de intenções da página **Criar e treinar seu modelo**. Selecione cada cartão para filtrar a lista de intenções para esse problema.



Os cartões exibem problemas diferentes:

- **intenções têm baixa contagem de enunciados**: a intenção não contém o mínimo necessário de 5 enunciados de treinamento. Este cartão também é exibido quando a intenção contém menos do que a contagem recomendada de 15 enunciados.
- **intenções têm baixa contagem de enunciados de teste**: o conjunto de testes padrão não tem enunciados de teste suficientes para a intenção. Este cartão é exibido quando a contagem de enunciados de teste para uma intenção está abaixo dos 15 recomendados.
- **intenções têm conflitos críticos**: a intenção contém enunciados de treinamento que se sobrepõem aos enunciados em outra intenção.

Tradução automática

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

Nota:
Enunciados marcados como Não relevantestambém podem entrar em conflito com enunciados atribuídos a intenções. Para obter mais informações, consulte Detecção de irrelevância no NLU.

- **intenções precisam de revisão**: a intenção foi traduzida, mas deve ser revisada por um nlu_admin ou nlu_editor.

Os cartões de problema ficam ocultos nas seguintes circunstâncias:

- O modelo é um modelo pré-criado
- O modelo está no estado de rascunho e não foi treinado
- O modelo não contém conflitos
- Não existe um relatório de conflito bem-sucedido para a versão treinada mais recente
- O plug-in Workbench de NLU - Recursos avançados não está instalado

Resolva problemas das seguintes maneiras:

Problema	Resolução
as intenções têm contagem baixa de enunciados	Adicione mais enunciados de treinamento à intenção. As intenções precisam de pelo menos cinco enunciados. A contagem recomendada é de pelo menos 15 enunciados.
as intenções têm contagem baixa de enunciados de teste	Adicione mais enunciados de teste para a intenção ao conjunto de testes padrão do modelo. A contagem recomendada é de pelo menos 15.
as intenções têm conflitos críticos	Remova ou edite quaisquer enunciados para que cada enunciado se aplique a apenas uma intenção.
as intenções precisam de revisão	Faça com que um nlu_admin ou nlu_editor revise a intenção. Para obter mais informações, consulte Habilitar ou desabilitar uma intenção de modelo secundário.

Neste procedimento de exemplo, você está resolvendo conflitos críticos em uma de suas intenções. Você criou um modelo Virtual Agent para lidar com solicitações de RH, mas duas de suas intenções, *GeneralHRInquiry* e *CreateHRGeneralInquiryCase*, incluíram enunciados semelhantes.

Procedimento

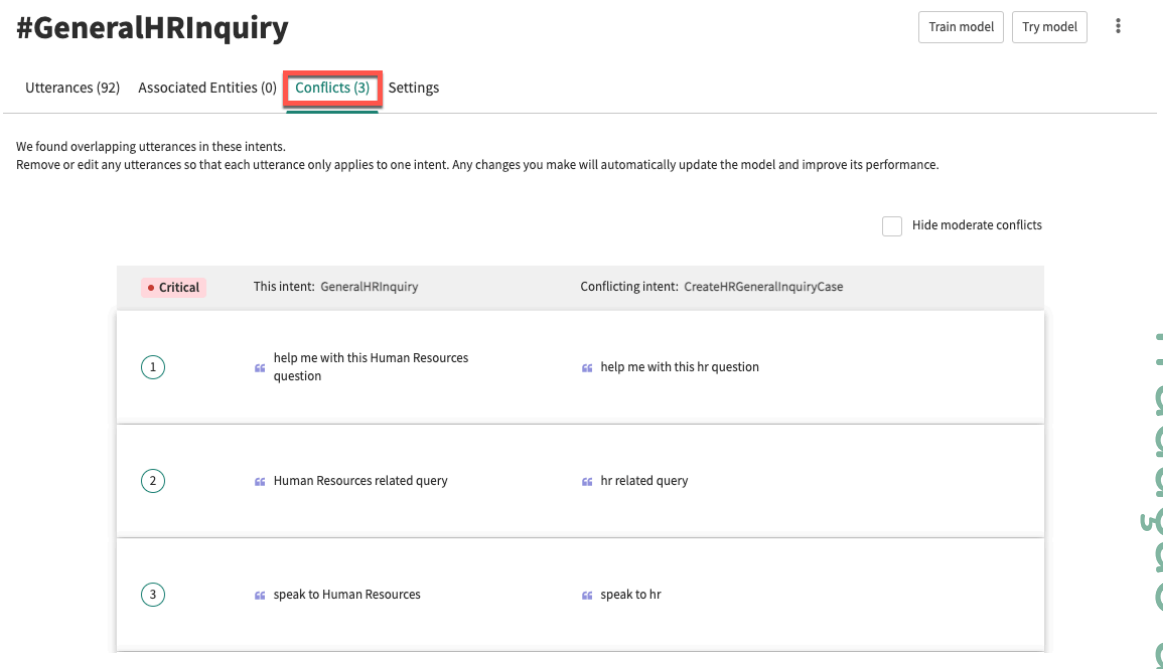
1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia correspondente à aplicação do seu modelo e selecione o nome do seu modelo.
3. No cartão **Criar e treinar seu modelo**, clique na **fase Exibir**.
4. Na guia de intenções, clique no cartão de **intenções com conflitos críticos**.
   A lista de intenções filtra e mostra as intenções com conflitos críticos.
5. Clique no nome da intenção que você deseja resolver.
   Neste exemplo, você clica na intenção *GeneralHRInquiry*.
6. Clique na guia **Conflitos.**

Tradução automática

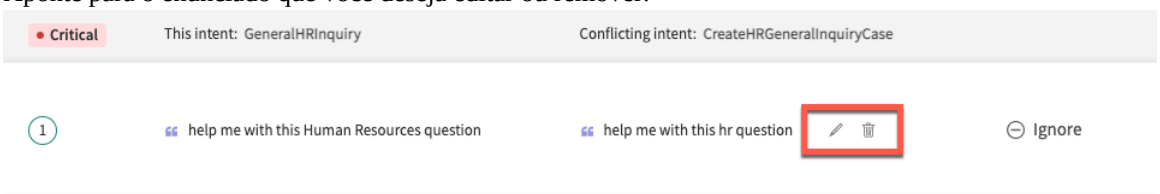
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

A guia de conflitos é exibida e lista os enunciados conflitantes. Os enunciados da intenção atual são mostrados à esquerda. Os enunciados conflitantes para a outra intenção aparecem à direita.

Nota:
Você pode ocultar conflitos moderados para se concentrar nos conflitos críticos. Você também pode ignorar conflitos. No entanto, certifique-se de corrigir todos os conflitos para obter o melhor desempenho.



7. Aponte para o enunciado que você deseja editar ou remover.



Neste procedimento de exemplo, clique no ícone da lixeira para remover o enunciado da intenção *CreateHRGeneralInquiryCase*.

O enunciado é removido da intenção.

Nota:
Todas as mudanças feitas são salvas automaticamente.

O que Fazer Depois

Enunciados designados como `irrelevantes` ou `não relevantes`também podem entrar em conflito com os enunciados de treinamento. Enunciados irrelevantes são exibidos como se estivessem em sua própria intenção chamada **NO_INTENT**. No entanto, esses enunciados não podem ser editados ou excluídos em Conflitos. Copie o enunciado para o módulo de detecção de irrelevância para editar ou excluir. Para obter mais informações, consulte Detecção de irrelevância no NLU.

Continue a resolver todos os conflitos. Ao terminar, treine seu modelo para ver uma lista de conflitos atualizados, se houver. Resolva todos os problemas de intenção antes de testar e publicar seu modelo.

Tradução automática

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

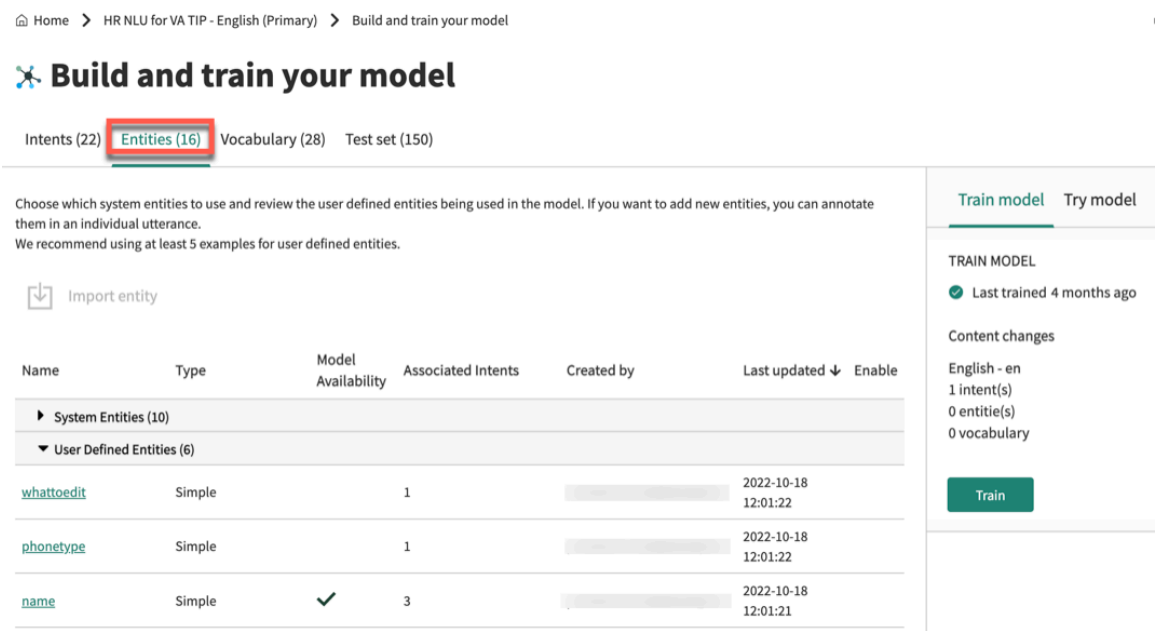
Entidades de NLU

As entidades fornecem ao seu modelo contexto adicional ao receber a entrada do usuário. Adicione entidades aos seus enunciados e intenções para melhorar as previsões do seu modelo Compreensão da linguagem natural (NLU).

Pense nas entidades como o objeto da ação que o usuário deseja executar. O modelo interpreta o enunciado correspondendo-o a uma intenção, mas também usa entidades para coletar mais detalhes sobre a solicitação.

Por exemplo, se um usuário digitar `Tenho um problema crítico com um laptop lento`, o sistema prevê uma correspondência com a intenção #TroublehootSlowComputer. A partir deste enunciado, o modelo também identifica as seguintes entidades:

- HARDWARE (entidade) - *laptop* (valor)
- urgência (entidade) - *Alta* (valor)



NLU entidades se enquadram em duas categorias: *sistema* e *definido pelo usuário*. Entidades do sistema como DATE, TIME e LOCATION estão disponíveis por padrão em sua instância. Você pode criar suas próprias entidades definidas pelo usuário para fornecer contexto relevante para o seu negócio.

Existem cinco tipos de entidades definidas pelo usuário. Selecione o nome da entidade para saber mais.

- simples
- mapeado
- padrão
- derivado do sistema
- em aberto

Ao criar entidades, anote-as em enunciados para fornecer exemplos que ajudem o modelo a aprender. Ao anotar entidades, você fornece ao modelo associações linguísticas e contexto significativo para o vocabulário do sistema. As anotações fortalecem a relevância das entidades e ajudam o modelo a executar a ação correta em resposta às entradas dos usuários.

Tradução automática

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

Você adiciona entidades aos seus enunciados ao criar as intenções. As entidades se tornam associadas a essa intenção, fornecendo o número de intenções **associadas**.

Expressões regulares

Expressões regulares (*regex*) ajudam seu modelo a estabelecer padrões que melhoram a capacidade desse modelo de localizar, corresponder e gerenciar texto. Use expressões regulares com entidades padrão para ajudar seu modelo a entender formatos como endereços de e-mail, números de telefone e números de incidente.

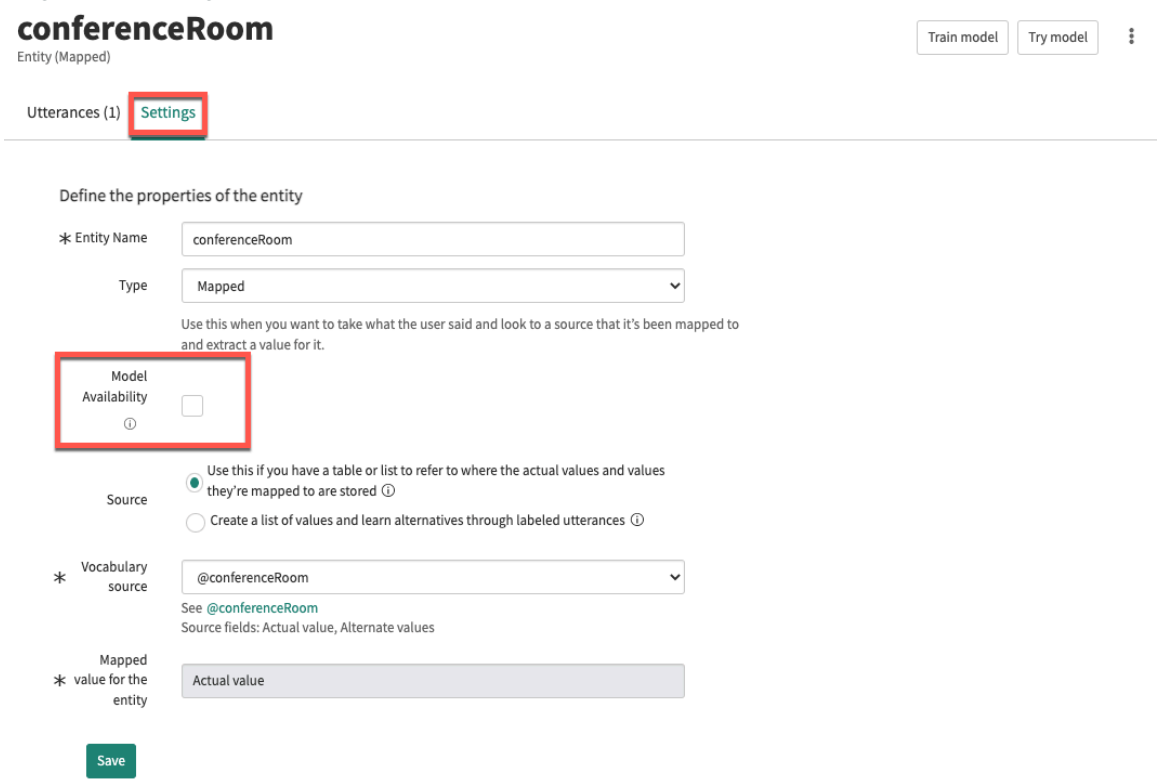
Para saber mais, consulte Uso de expressões regulares em entidades.

Disponibilidade do modelo

Ao criar uma entidade, você pode optar por disponibilizá-la para reutilização por outras intenções no modelo. Se você não selecionou a caixa **Disponibilidade do modelo** ao criar a entidade, poderá editá-la posteriormente.

Na página de Detalhes do modelo, selecione **Entidades**. Selecione o nome da entidade para abrir a página de detalhes da entidade. Em seguida, selecione a guia **Configurações**.

Página de configurações da entidade



Criar uma entidade simples

Crie uma ou mais entidades simples de palavras em seus exemplos de enunciado. Uma entidade é um objeto ou contexto de uma ação.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in NLU Common Model e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados em sua instância.
- Crie ou use um modelo [NLU existente para Virtual Agent ou AI Search.

Tradução automática

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

- Crie ou use uma intenção existente.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O nlu_editor deve ser atribuído ao modelo.

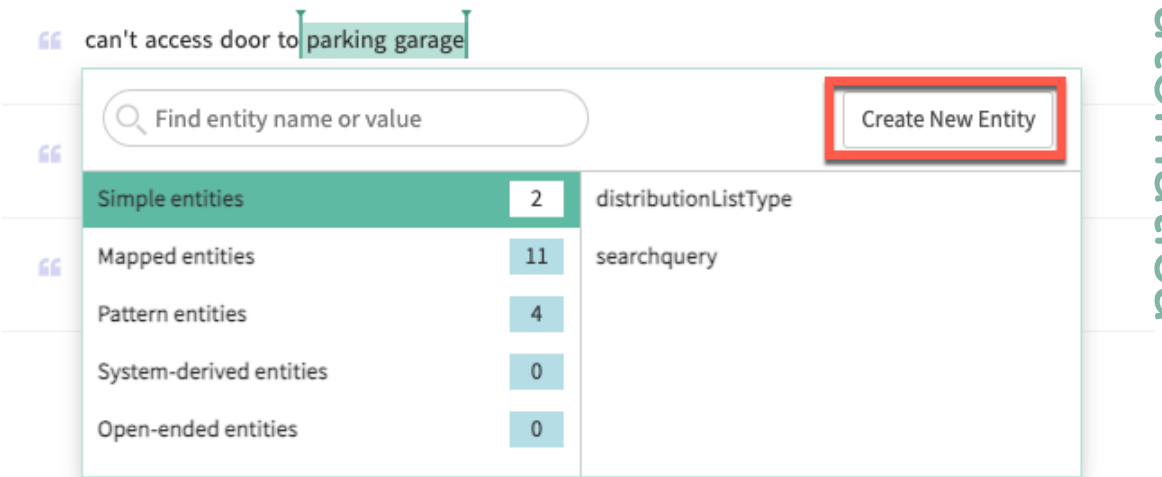
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Entidades simples são palavras ou frases cujo valor pode ser extraído pelo seu modelo. Entidades simples são identificadas com base no contexto em que a entidade é usada em um enunciado.

Para o procedimento de exemplo a seguir, você já criou uma intenção chamada *SubmitAccessRequest* e está criando uma entidade simples para o tipo de acesso que o usuário está solicitando.

Procedimento

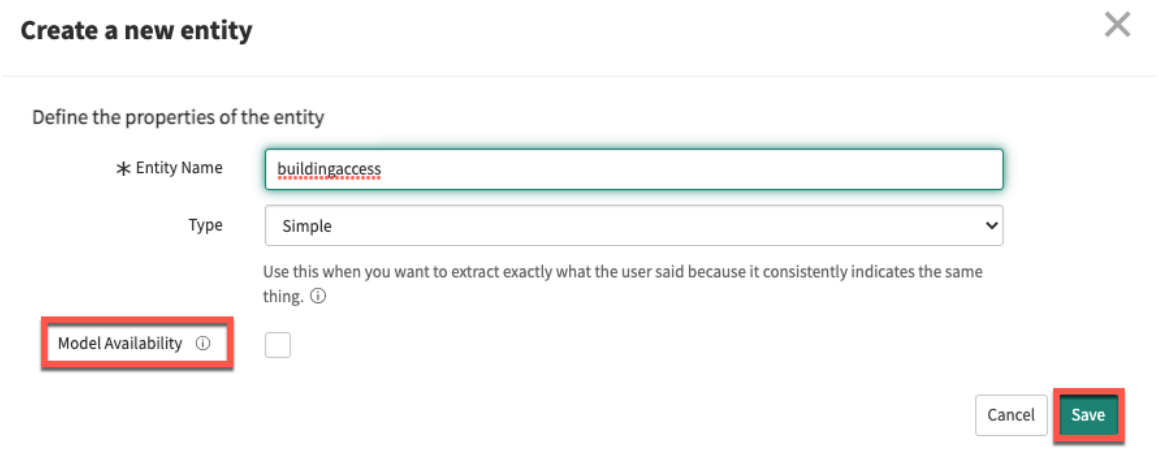
1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia correspondente à aplicação do seu modelo e o nome do modelo ao qual você deseja adicionar uma entidade.
   Para este exemplo, você escolhe o *modelo de NLU para solicitações de acesso*.
3. No cartão **Criar e treinar seu modelo**, clique na **fase Exibir**.
4. Na guia de intenções, clique no nome da intenção.
   Para este exemplo, clique em *SubmitAccessRequest*.
5. Clique em uma palavra em um dos enunciados para abrir a janela da entidade.
   Para este exemplo, clique na palavra *estacionamento*.



6. Clique **em Criar nova entidade**.
7. Na tela *Criar uma nova entidade*, insira um nome e selecione o tipo de entidade **Simples**.
   Para este exemplo, você `inserebuildingaccess` para o **Nome da Entidade**.

Tradução automática

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

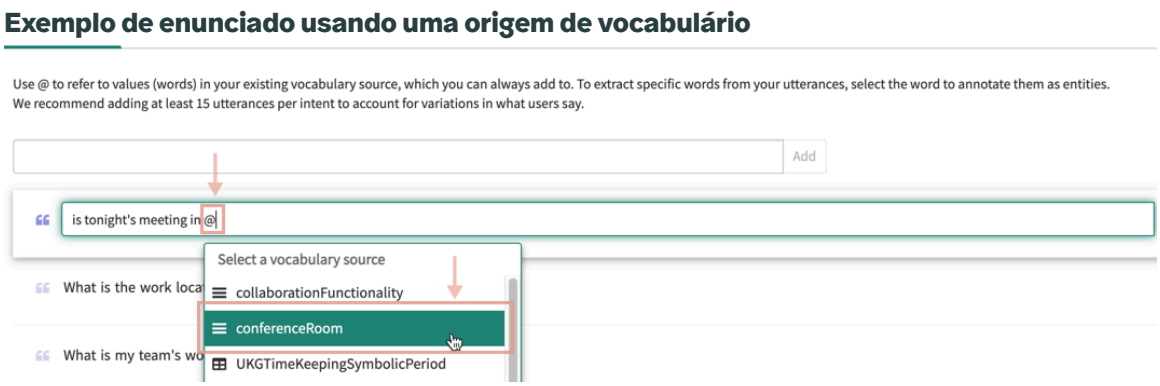


Nota:
Selecione Disponibilidade do **modelo para disponibilizar** a entidade para todas as intenções no modelo. Se você marcar a caixa, a entidade será exibida na guia **Entidades associadas**.

8. Clique em **Salvar**.
   A entidade é salva e as palavras no enunciado permanecem realçadas.

O que Fazer Depois

Seus enunciados podem fazer referência a uma origem de vocabulário usando o identificador @. Se você tiver uma lista de valores definidos em uma origem de vocabulário, poderá anotar o identificador @ como uma entidade simples para extraí-lo em vez de repetir o enunciado para todos os valores. A origem do vocabulário referenciado pode ser uma tabela ou uma lista. Por exemplo, a imagem a seguir mostra como você invoca uma origem de vocabulário que lista vários nomes de sala de conferência.



Para obter mais informações, consulte Vocabulário do NLU.

Criar uma entidade mapeada

Crie uma entidade mapeada para uma origem de vocabulário ou para uma lista de valores que você cria manualmente para a entidade. As entidades mapeadas podem ajudar a fornecer vários valores que o modelo pode usar como contexto ao interpretar enunciados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in NLU Common Model e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados em sua instância.
- Crie ou use um modelo [NLU existente para Virtual Agent ou AI Search.

Tradução automática

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

- Crie ou use uma intenção existente.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O nlu_editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As entidades mapeadas pegam as palavras do enunciado e extraem o valor com base em uma origem designada. O modelo usa a origem ao prever a intenção.

Ao criar uma entidade mapeada, você tem as três opções a seguir para a origem.

- Lista manual de valores: use esta opção para inserir manualmente uma lista de valores para a entidade. Por exemplo, você pode criar uma entidade mapeada chamada *prioridade* e mapeá-la para a palavra *urgente* em um enunciado e, em seguida, criar manualmente uma lista para ela com valores Alto, Médio e Baixo.
- Origem do vocabulário da tabela: use esta opção se você tiver uma tabela ServiceNow que tenha os valores que você está procurando. O mapeamento de uma entidade para uma origem de vocabulário de tabela permite que a entidade faça referência a vários valores da tabela. Por exemplo, use uma origem de vocabulário @Location, em que @Location tem valores para cidades e países.
- Listar origem de vocabulário: use esta opção se você não tiver uma tabela ServiceNow que tenha os valores que você está procurando. Por exemplo, use uma origem de vocabulário @mouse, em que @mouse tem valores para vários modelos de dispositivos de computador portáteis.

Neste procedimento de exemplo, você cria uma entidade mapeada para urgência.

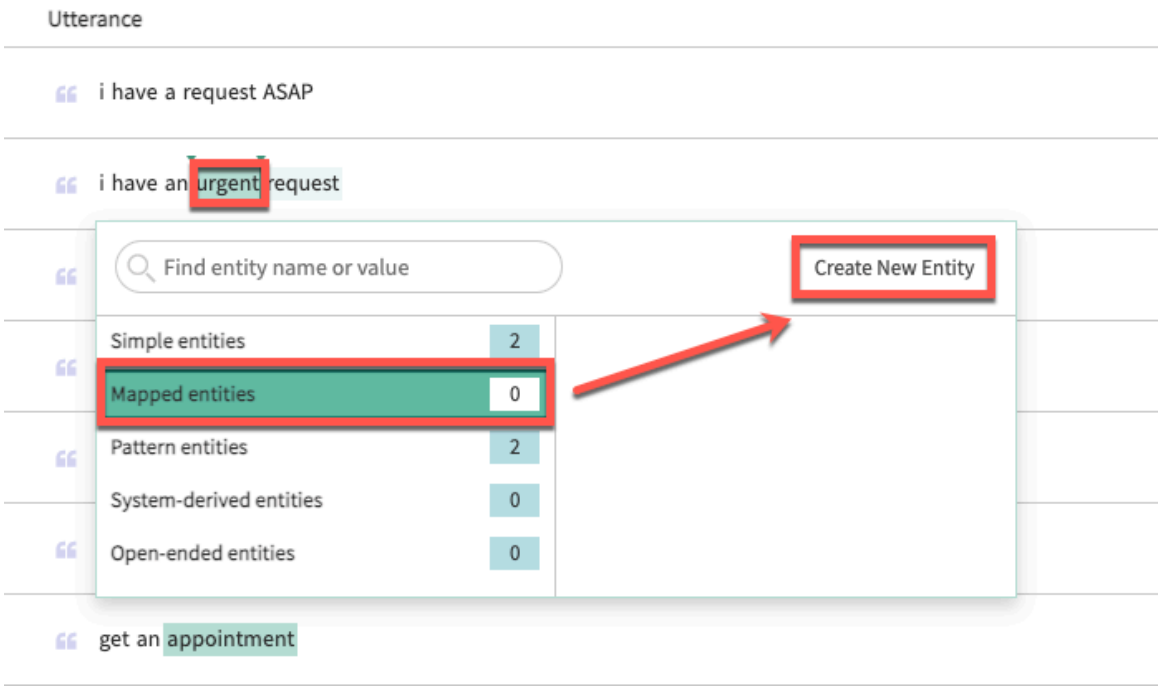
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e o nome do seu modelo.
3. Na página de detalhes do modelo, selecione a guia **Intenções**.
4. Na seção Intenções do modelo, selecione o nome de uma intenção.
   Para este procedimento de exemplo, selecione **#SubmitRequest**.
5. Na guia Enunciados, selecione uma palavra em um enunciado

   Neste cenário, você seleciona a palavra *urgente* no enunciado *Tenho uma solicitação urgente*.
6. Selecione **Entidades mapeadas**.
7. Selecione **Criar nova entidade.**

Tradução automática

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



8. No formulário, configure os campos.

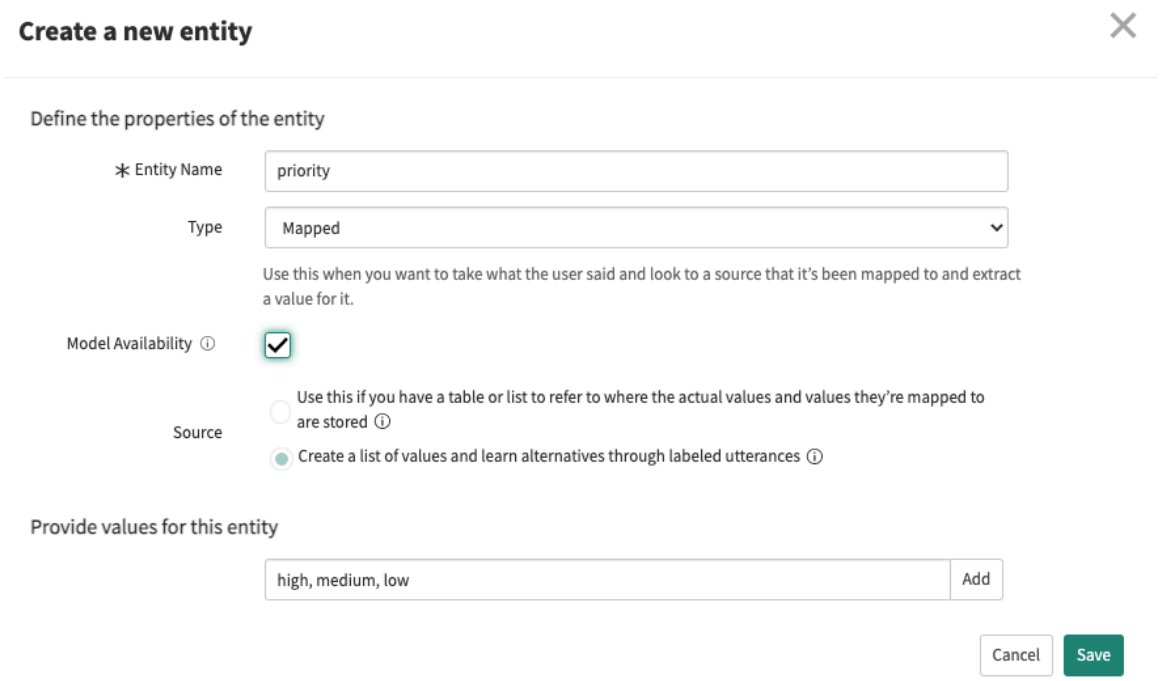
Campo	Descrição
Nome da Entidade	Nome da entidade.
Tipo	Tipo de entidade.
Disponibilidade do modelo	Selecione esta opção se quiser que esta entidade seja incluída em todas as intenções do seu modelo.
Fonte	Origem dos valores da entidade.
Forneça valores para esta entidade	Valores usados para fornecer contexto para o modelo.

Para este procedimento de exemplo, use as seguintes configurações:

- **Nome da entidade**: prioridade
- **Tipo**: mapeado
- **Disponibilidade do modelo**: marque a caixa de seleção
- **Origem: use se você tiver uma tabela ou lista para consultar onde os valores reais e os valores para os quais eles estão mapeados são armazenados**
- **Valor mapeado para a entidade**: alto, médio, baixo.

Tradução automática

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



9. Clique em **Salvar**.

Resultado: sua entidade mapeada será salva. A entidade aparece na guia **Entidades associadas**. Agora, o modelo pode aproveitar o aprendizado de máquina e usar os valores fornecidos para identificar valores possíveis.

O que Fazer Depois

Você pode criar uma entidade mapeada usando uma origem de vocabulário para usar os valores na origem como a entidade mapeada.

Tópicos relacionados

Criar uma origem de vocabulário de tabela

Criar uma origem de vocabulário de lista

Criar uma entidade padrão

Crie uma entidade padrão a partir de uma palavra ou frase com padrões repetíveis, como endereços de e-mail e números de telefone. Esses padrões ajudam o sistema a reconhecer enunciados semelhantes com base nos padrões.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in NLU Common Model e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados em sua instância.
- Crie ou use um modelo [NLU existente para Virtual Agent ou AI Search.
- Crie ou use uma intenção existente.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O nlu_editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As entidades padrão ajudam seu modelo a identificar, contextualizar e controlar tipos semelhantes de conteúdo. Entradas como números de telefone e endereço de e-mail seguem o mesmo padrão. Ao criar uma entidade padrão, você pode treinar o modelo para reconhecer todas as variações dessas entradas.

Nota:
As entidades padrão usam expressões regulares (regex). O valor do campo regex é uma expressão regular Java. Para obter mais informações sobre como usar o regex, consulte Como usar expressões regulares em entidades.

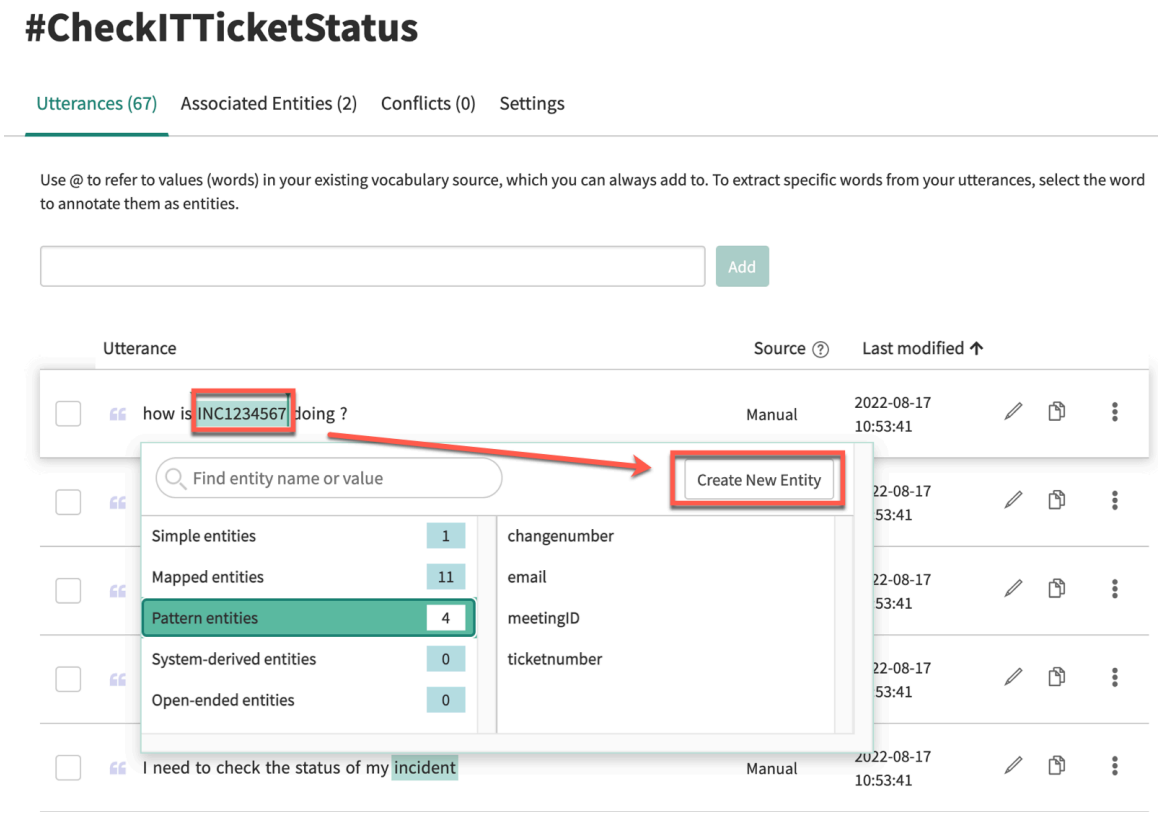
Neste cenário de exemplo, você criou uma intenção chamada *#CheckITTicketStatus*. Neste procedimento de exemplo, você está criando uma entidade padrão para números de registro de incidente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e o nome do modelo.
3. Na página de detalhes do modelo, selecione **Intenções**.
4. Selecione o nome de uma intenção.
   Neste cenário de exemplo, você seleciona ***#CheckITTicketStatus***.
5. Selecione uma das palavras de um enunciado.
   Neste cenário, você clica em **INC1234567**.

Tradução automática

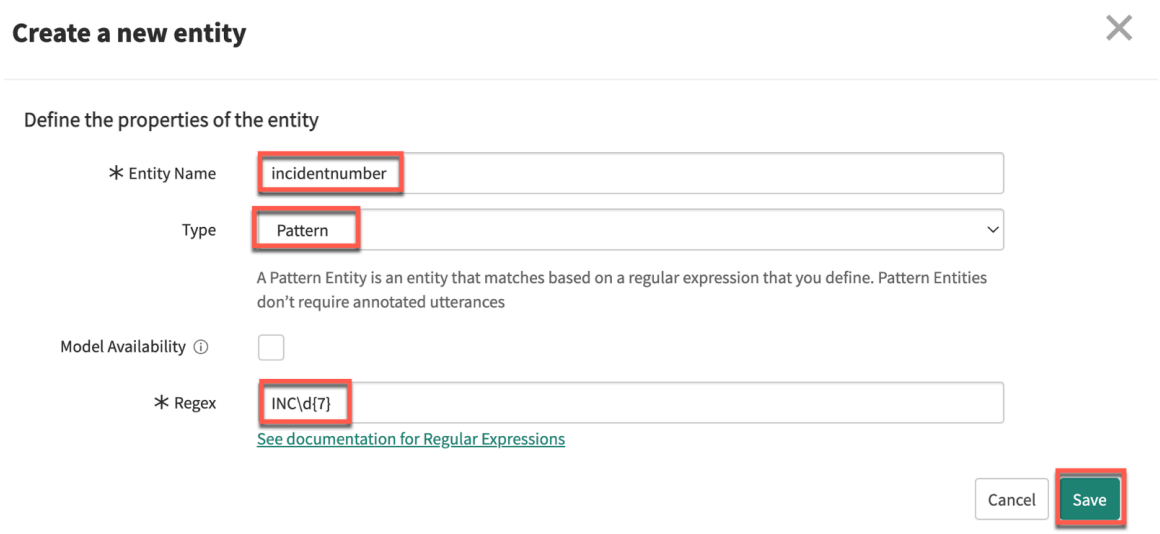
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



6. Selecione **Criar nova entidade**.
7. Na janela Criar uma nova entidade, configure os campos.

   Para este procedimento de exemplo, use estas configurações:

   - **Nome da entidade**: Insira o número do incidente
   - **Tipo**: Selecionar **padrão**
   - **Disponibilidade do modelo**: marque esta caixa se quiser que esta entidade seja incluída em todas as intenções do seu modelo
   - **Regex**: Insira INC\d{7}



Tradução automática

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

8. Clique em **Salvar**.
   A entidade padrão é salva e aparece na guia **Entidades associadas**. O modelo pode usar a entidade padrão para interpretar variações do enunciado anotado. Por exemplo, o modelo pode corresponder à intenção *#CheckITTicketStatus* se um usuário inserir qualquer número de registro de incidente.

Criar uma entidade derivada do sistema

Crie uma entidade personalizada que seja derivada de uma entidade do sistema padrão, como data, hora, duração ou local.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU - Plug-in principal, NLU plug-in Common Model e Inteligência preditiva plug-in. estão todos instalados e ativados em sua instância.
- Crie ou use um modelo [NLU existente para Virtual Agent ou AI Search.
- Crie ou use uma intenção existente.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O nlu_editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As entidades do sistema são pré-criadas na sua instância ServiceNow por padrão e aparecem na seção Entidades da tela Modelo. Essas entidades, como *DATE*, *TIME*e *DATE_TIME*, são habilitadas por padrão. Você pode desativá-los e reativá-los, se necessário, clicando em **Habilitar**.

As entidades derivadas do sistema estendem as entidades do sistema, fornecendo mais contexto. Por exemplo, seu modelo já entende os formatos de data, graças à entidade do sistema *DATE*. No entanto, você pode criar entidades derivadas do sistema, como *startdate* e *enddate*, para extrair mais informações de enunciados do usuário sobre datas.

Para o cenário de exemplo a seguir, você está criando um modelo para reserva de voo, carro, hotel e eventos. Você deseja que sua intenção *#FlightBooking* interprete enunciados com as solicitações de voo dos usuários. Seu modelo contém a entidade do sistema *LOCATION*, mas os planos de voo geralmente envolvem dois locais.

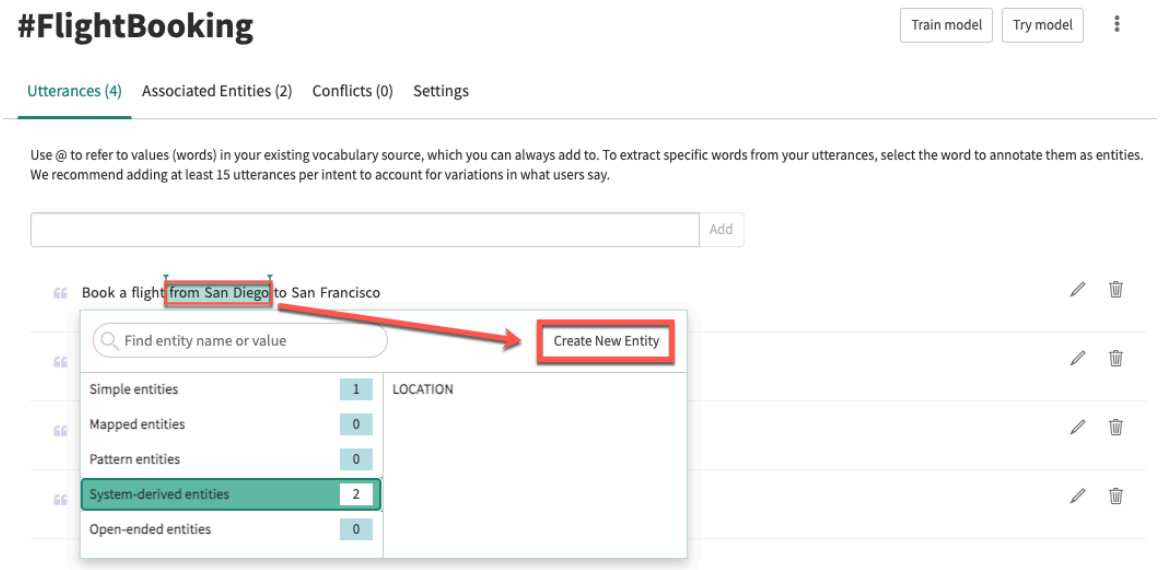
Neste procedimento de exemplo, você cria duas entidades derivadas do sistema para coletar os locais de partida e de chegada do voo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e o nome do seu modelo.
3. Na página de detalhes do modelo, selecione **Intenções**.
4. Selecione o nome da intenção.
   Para este exemplo, você seleciona a intenção **#FlightBooking**.
5. Na guia **Enunciados**, selecione uma palavra ou frase de um dos enunciados.
   Neste cenário de exemplo, você tem um exemplo de enunciados para reservar um voo de San Diego para San Francisco. Para esta etapa, clique **em San Diego**.

Tradução automática

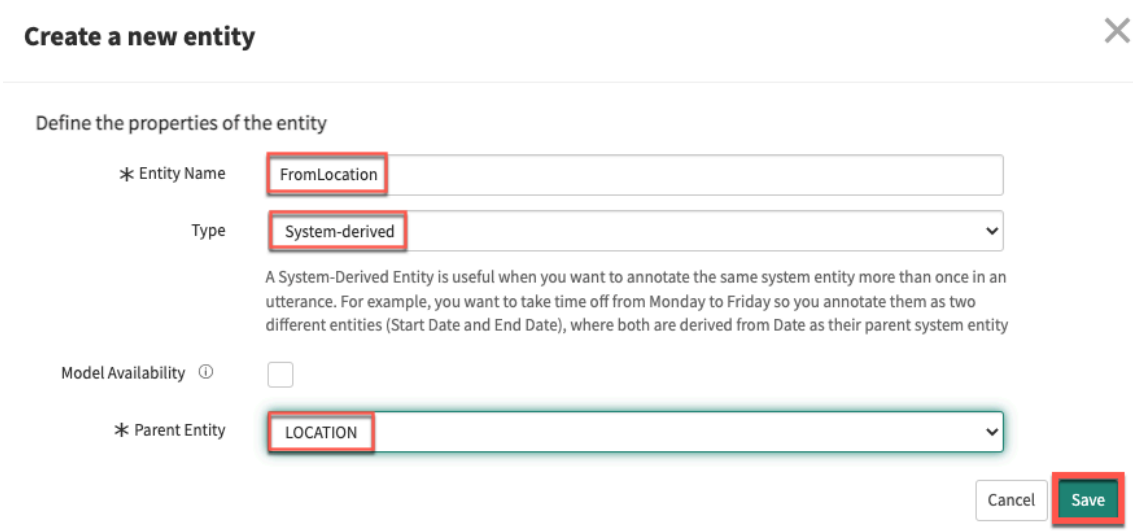
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



6. Selecione **Criar nova entidade**.
7. Na tela Criar uma nova entidade, configure os campos.

   Para este exemplo, use estas configurações.

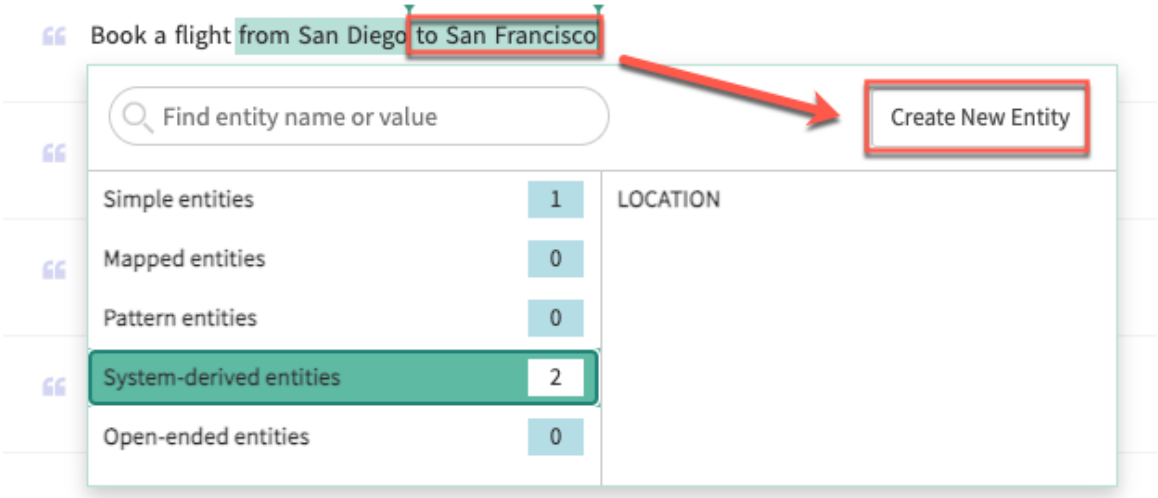
   - **Nome da entidade**: Insira `FromLocation`
   - **Tipo**: Selecionar **derivado do sistema**
   - **Disponibilidade do modelo**: marque esta caixa de seleção se quiser que esta entidade seja incluída em todas as intenções do seu modelo
   - Entidade primária: selecionar **LOCATION**



8. Selecione **Salvar**.
9. No mesmo enunciado, selecione outra palavra ou frase.
   Neste cenário de exemplo, você clica **em San Francisco**.

Tradução automática

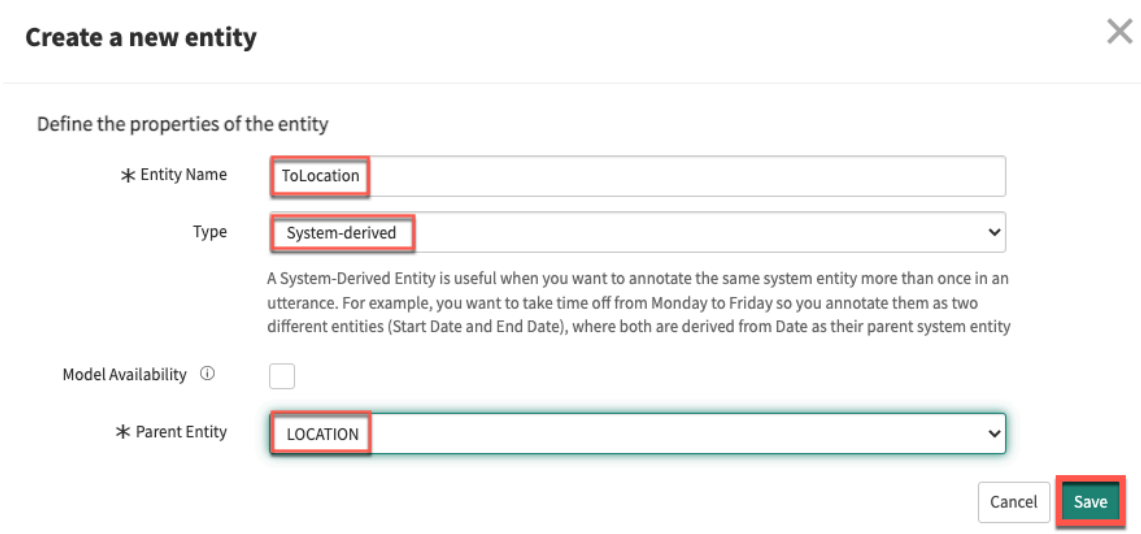
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



10. Selecione **Criar nova entidade**.

Para este exemplo, use estas configurações.

- **Nome da entidade**: Enter `ToLocation`
- **Tipo**: Selecionar **derivado do sistema**
- **Disponibilidade do modelo**: marque esta caixa de seleção se quiser que esta entidade seja incluída em todas as intenções do seu modelo
- **Entidade primária**: Selecionar **LOCATION**



11. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

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

Resultado: suas duas entidades derivadas do sistema aparecem na janela da entidade.

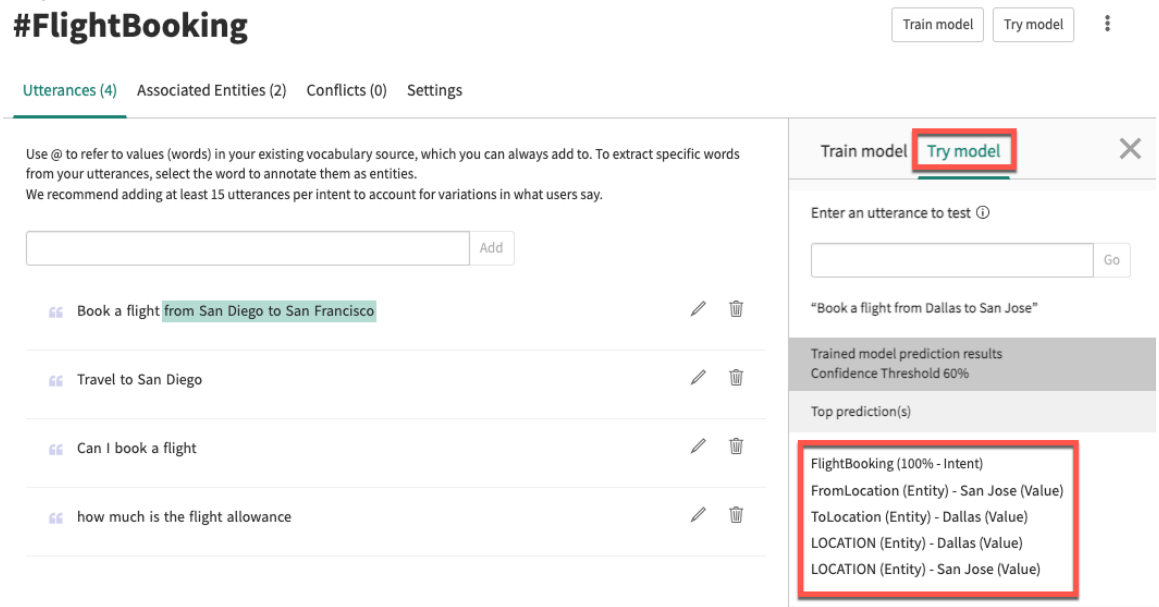
O que Fazer Depois

Treine seu modelo para salvar as entidades. Você pode testar seu modelo para ver se ele reconhece e interpreta variações das entidades que você criou.

Para este exemplo, você pode testar seu modelo com um local de partida e de chegada diferente.

1. Selecione **Experimentar modelo**.
2. Insira `reservar um voo de São Paulo para San Jose`.
3. Selecione **Ir**.

Página de detalhes das intenções com o painel de teste



O modelo prevê a intenção, mostrando as entidades usadas para determinar os valores. Observe como ele usa a entidade do sistema e a entidade derivada do sistema ao prever.

Criar uma entidade em aberto

Use uma entidade aberta quando quiser melhorar a precisão da previsão de intenção. As entidades abertas ajudam o modelo a se concentrar no contexto dos enunciados.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in NLU Common Model e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados em sua instância.
- Crie ou use um modelo [NLU existente para Virtual Agent ou AI Search.
- Crie ou use uma intenção existente.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O nlu_editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As entidades abertas informam ao modelo para se concentrar no contexto da entidade em vez da própria entidade. Quando você marca uma palavra ou frase como aberta, o sistema ignora a entidade e prevê a intenção do contexto que precede ou segue a entidade no enunciado.

Por exemplo, no enunciado Quero solicitar um iPhone, você anota as palavras "um iPhone" como uma entidade em aberto. O modelo se concentra no contexto, prevendo que o usuário deseja solicitar algo. Como há várias coisas que o usuário pode solicitar, nomear todas elas seria uma tarefa insuportável para o autor do modelo.

Usar uma entidade aberta em vez de uma entidade simples ajuda o modelo a se concentrar no restante do enunciado e não na entidade. No exemplo do iPhone, a própria entidade é menos relevante; então você deseja que o sistema o ignore.

Em outros cenários, você deve usar uma entidade simples, pois pode haver várias intenções em que o sistema não deve ignorar a entidade.

Nota:
Você não pode anotar uma origem de vocabulário (referenciada por @vocab_source em um enunciado) como uma entidade aberta. Você só pode anotar uma origem de vocabulário como uma entidade simples ou uma entidade mapeada. Por exemplo, se o enunciado for "Quero pedir um laptop", a palavra "laptop" poderá ser anotada como uma entidade em aberto. No entanto, se o enunciado for "Quero solicitar @laptop", em que @laptop se refere a uma origem de vocabulário de tabela ou uma origem de vocabulário de lista, ele não poderá ser anotado como uma entidade aberta.

Para este cenário de exemplo, você criou um modelo NLU com uma intenção para que os usuários solicitem mercadorias da empresa.

No procedimento de exemplo a seguir, você cria uma entidade a partir de um de seus enunciados para que o sistema possa reconhecê-la como aberta e reutilizável em outros modelos NLU em sua instância.

Nota:
Você pode usar apenas uma entidade aberta por intenção.

Procedimento

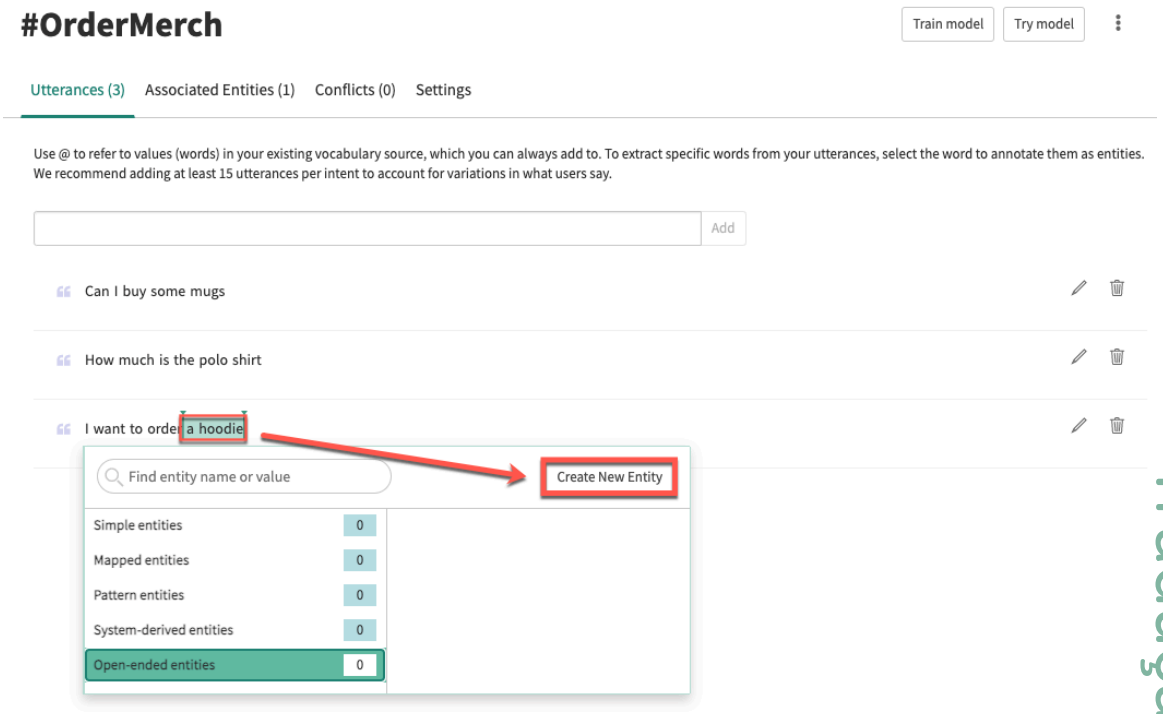
1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e selecione o nome do seu modelo.
3. Na página de Detalhes do modelo, clique em **Intenções**.
4. Selecione o nome da intenção à qual você deseja adicionar a entidade.
   Para este exemplo, você seleciona a intenção *#OrderMerch*.

Tradução automática

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

5. Na guia Enunciados, selecione uma palavra ou frase de um dos enunciados para abrir a janela de entidades. Para este exemplo, você seleciona *um agasalho*.

Janela da entidade

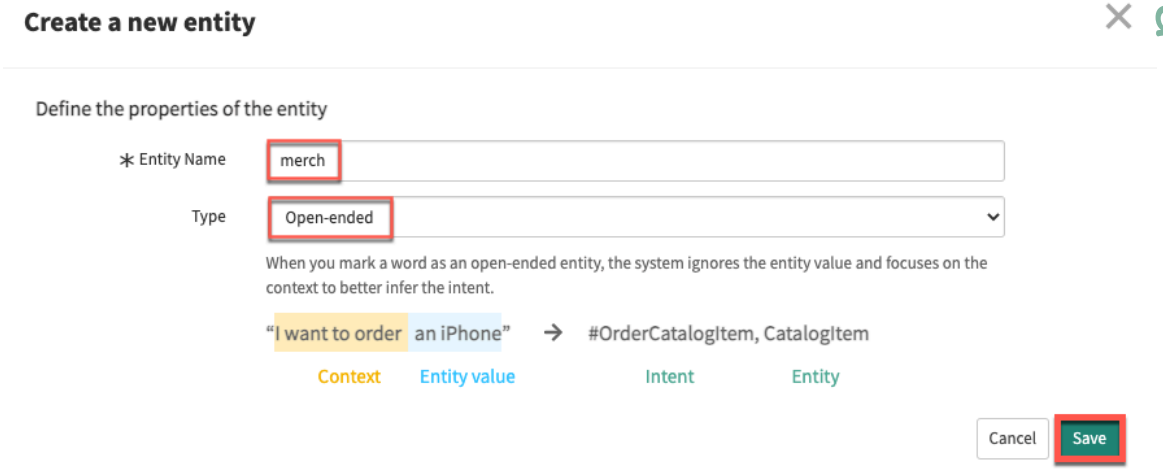


6. Selecione **Criar nova entidade**
7. Na tela Criar uma nova entidade, configure os campos.

   Para este exemplo, use as seguintes configurações:

   - **Nome da entidade**: merch
   - **Tipo**: Selecionar **em aberto**

Criar entidade

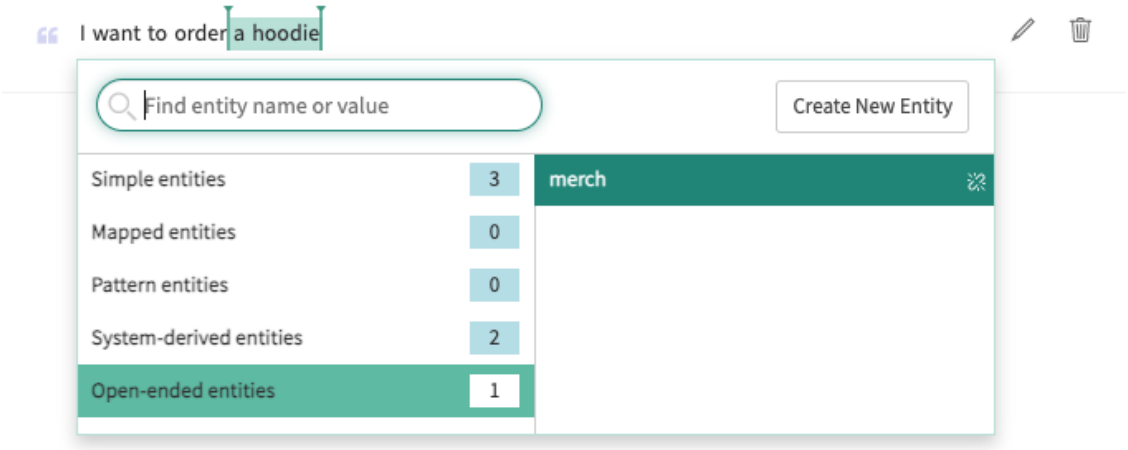


8. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

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

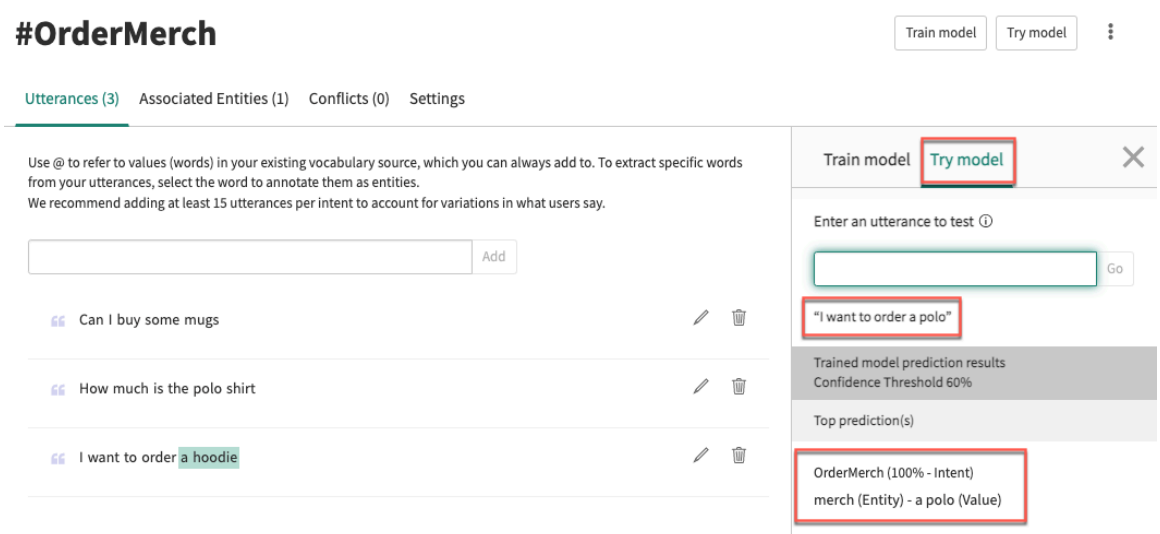
A *entidade* de produto em aberto é anotada na seção Enunciados da tela de intenção do seu modelo. Ao apontar para o nome, você pode ver que ele persiste como uma nova entidade nos detalhes da anotação. Esta entidade é reutilizável em todos os outros modelos NLU em sua instância.



O que Fazer Depois
Treine seu modelo para salvar as entidades. Você pode testar seu modelo para ver se ele interpreta o enunciado com base no contexto da entidade, em vez da própria entidade.

Para este exemplo, você pode testar seu modelo com um item de mercadoria diferente.

1. Selecione **Testar modelo**.
2. Insira `Quero pedir um polo`.
3. Selecione **Ir**.



O modelo prevê a intenção e mostra que ele *usou* a entidade de produto para o valor de *um polo*.

Importar entidades

Reutilize entidades que você criou em seus outros modelos Compreensão da linguagem natural (NLU). Importar entidades economiza tempo e ajuda a melhorar as intenções no seu modelo.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in NLU Common Model e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados em sua instância.
- Crie ou use um modelo NLU existente.
- Crie ou use intenções e entidades existentes.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O nlu_editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

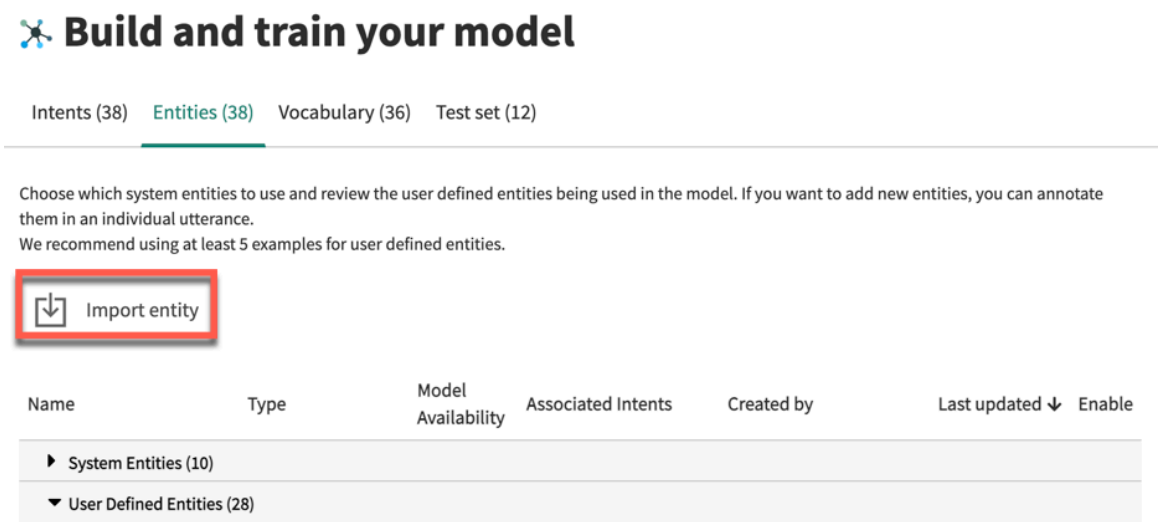
Novas entidades geralmente são criadas dentro de uma intenção individual. Para ajudar a economizar tempo e melhorar suas intenções, você também pode reutilizar entidades de outros modelos importando-as. Depois de importar entidades para um modelo, anote os enunciados do modelo usando as novas entidades.

Nota:
Todos os modelos incluem várias entidades do sistema por padrão.

Neste procedimento de exemplo, você está importando várias entidades para um novo modelo.

Procedimento

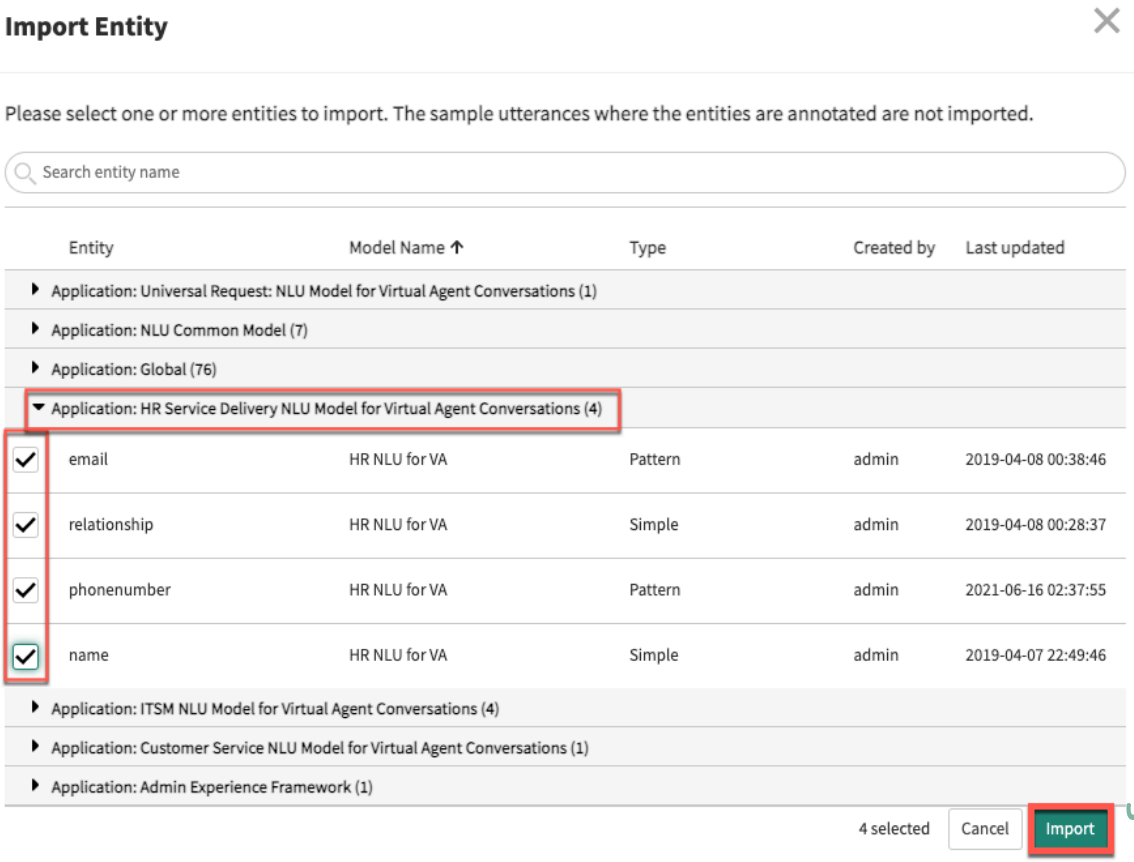
1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia correspondente à aplicação do seu modelo e selecione o nome do modelo ao qual você deseja adicionar entidades.
3. Na fase **Criar e treinar seu modelo**, selecione a guia **Entidades**.
4. Selecione **Importar entidade**.



5. Na janela Importar entidade, selecione as entidades que deseja importar.
   Neste exemplo, você clica na seta suspensa da *aplicação: HR Service Delivery NLU Model for Virtual Agent Conversations*. Selecione as quatro entidades.

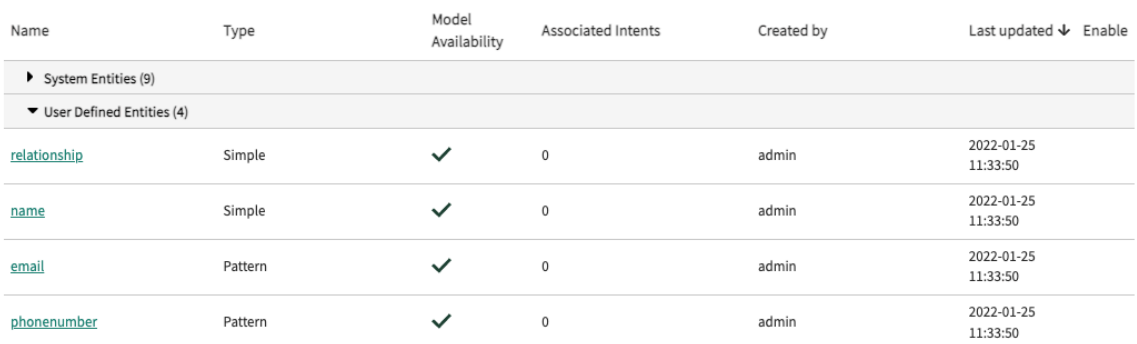
Tradução automática

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



Nota:
Importar entidades não importa enunciados anotados com essas entidades. Você deve anotar os enunciados do seu modelo atual usando as novas entidades importadas e, em seguida, retreinar o modelo.

6. Clique em **Importar**.
   As entidades selecionadas são importadas para o modelo. As entidades aparecem em **Entidades definidas pelo usuário** na guia Entidades. Por padrão, a **disponibilidade do modelo** será habilitada para que todas as intenções no modelo possam usar a entidade.



O que Fazer Depois

Use as entidades importadas para anotar os enunciados do modelo. Treine seu modelo para salvar as mudanças.

Tópicos relacionados

Importar uma intenção NLU

Tradução automática

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

Uso de expressões regulares em entidades

Saiba como usar expressões regulares em suas entidades NLU para estabelecer padrões que ajudam o sistema a localizar, corresponder e gerenciar o texto.

As entidades padrão usam expressões regulares (regex) para corresponder a qualquer padrão de texto, como o formato de um endereço de e-mail, um número de telefone ou um ID de incidente ou caso.

Nota:
ServiceNow O usa e oferece suporte exclusivamente ao regex Java e não a outras opções do fornecedor, como o regex Perl.

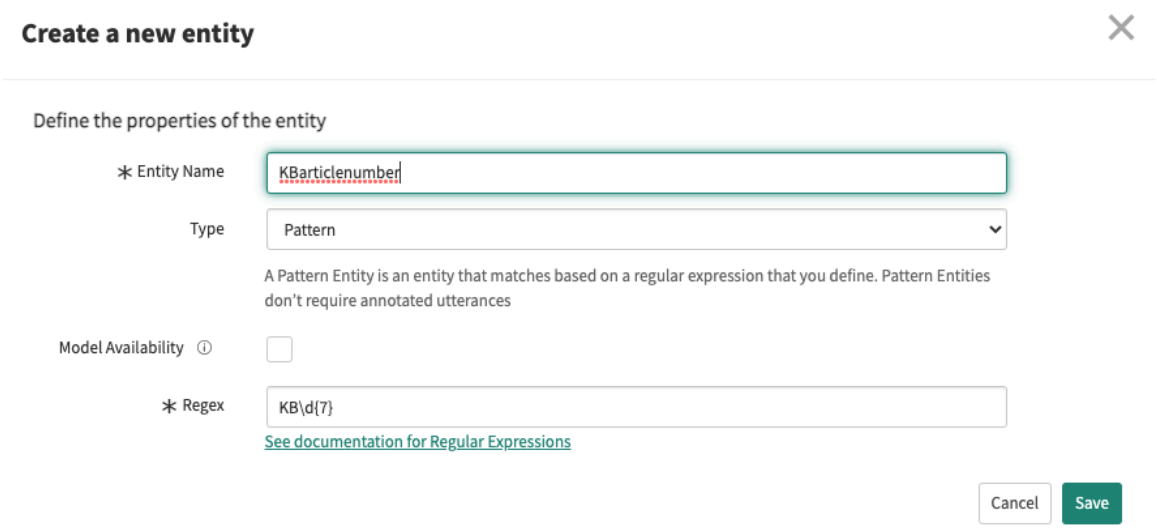
Exemplos de regex

Para obter um exemplo completo de código regex usado em uma entidade padrão, consulte Criar uma entidade padrão.

Os quatro exemplos a seguir fornecem o formato e o código regex para diferentes entidades padrão.

Artigo da Base de Conhecimento

Os artigos da base de conhecimento (KB) da ServiceNow usam o formato *KB1234567*. O código regex é *KB\d{7}*, em que *KB* = registro da base de conhecimento e *d{7}* = 7 dígitos.

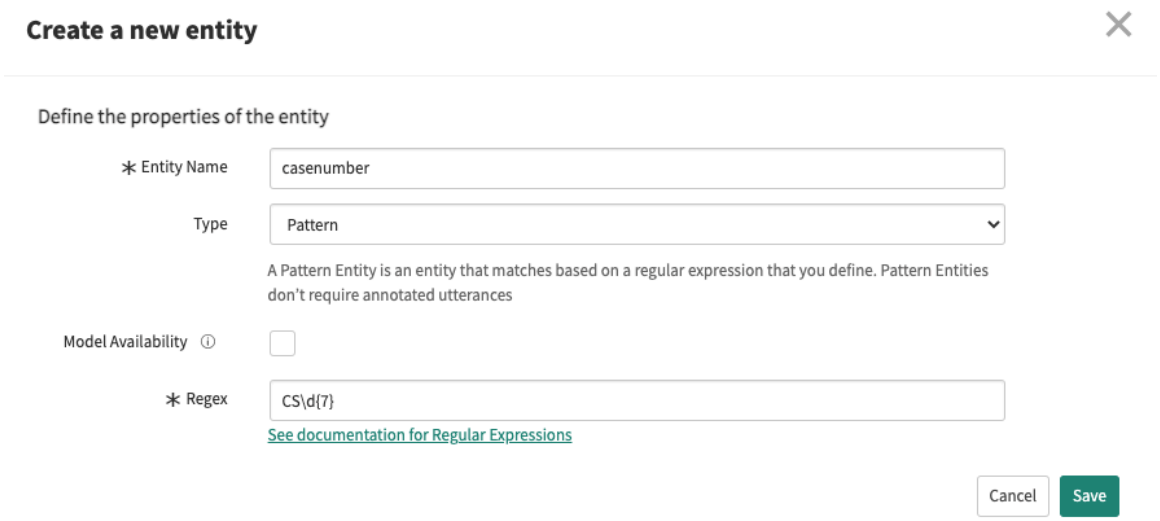


Número do caso

As tarefas de caso usam o formato *CS1234567*. O código regex é *CS\d{7}* em que *CS* = registro de caso e *d{7}* = 7 dígitos.

Tradução automática

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



Endereço de e-mail

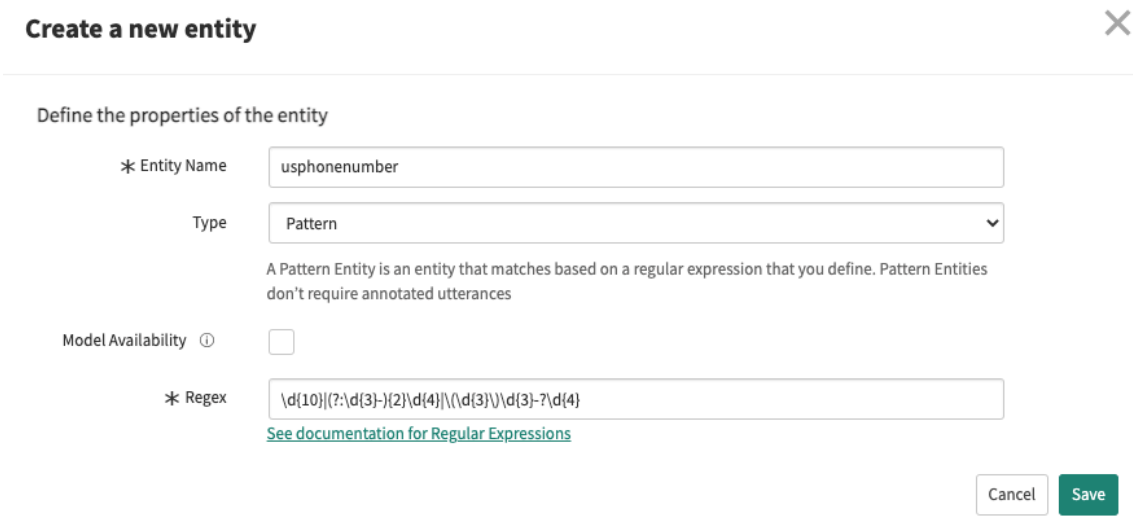
Os endereços de e-mail usam o formato *name@servicenow.com*. O código regex é *\b[a-zA-Z0-9&*/_.+-]+@[a-zA-Z0-9-]+\.[a-zA-Z0-9-.]+\b*, que oferece suporte a estes formatos: *name@servicenow.com* e *name@servicenow.co.in*.

Número de telefone

Os números de telefone dos Estados Unidos usam o formato *555-123-4567*. O código regex é *\d{10}|(?:\d{3}-){2}\d{4}|\(\d{3}\)\d{3}-?\d{4}*, que oferece suporte a estes formatos: *5108882062*,*510-888-2062*e (*510) 888-2062*.

Tradução automática

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



Recursos Regex

Para obter mais informações sobre expressões regulares, consulte os links externos a seguir.

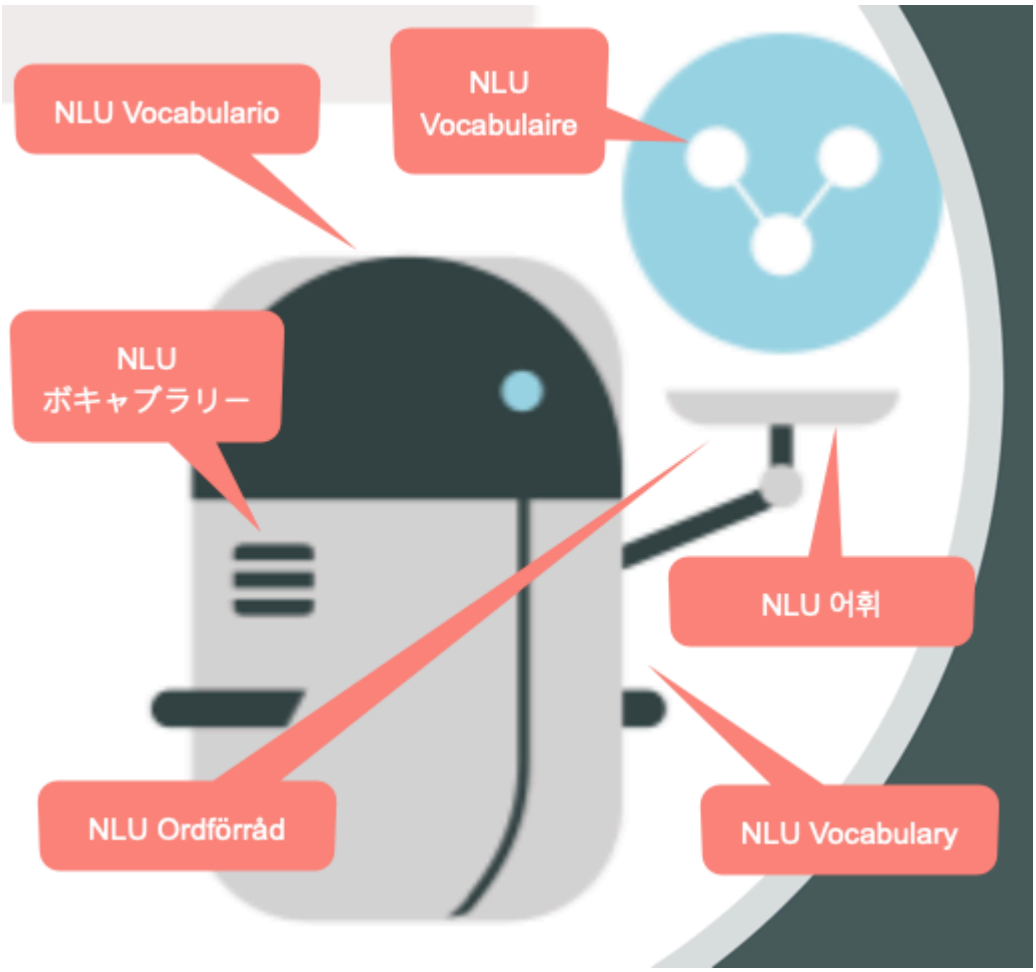
- Expressões Regulares Java
- Testador de Expressão Regular Java
- Padrão (plataforma Java SE7)
- Abreviações de correspondência de regex Java

Vocabulário do NLU

Use itens de vocabulário NLU para ajudar o sistema a reconhecer as várias maneiras pelas quais os usuários expressam suas solicitações. Use origens de vocabulário para ajudar o sistema a reconhecer objetos em tabelas ou listas, como nomes de salas de conferência ou itens do catálogo.

Tradução automática

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

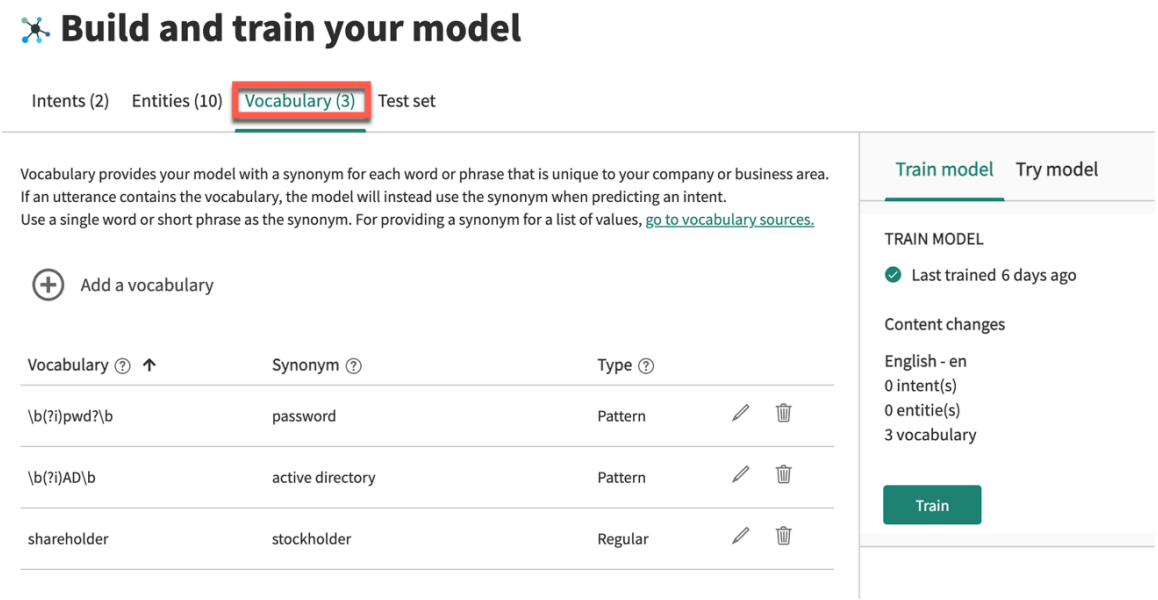


Uso e contexto de vocabulário

O vocabulário ajuda seu modelo com as várias palavras e frases que ele pode encontrar dos usuários. Como os humanos não são computadores, eles podem criar maneiras diferentes de dizer a mesma coisa. Por exemplo, se um usuário inserir um acrônimo em vez da frase completa, o sistema poderá prever a intenção correta usando o contexto no enunciado. No entanto, ao definir o acrônimo com um item de vocabulário, você aumenta o nível de confiança do modelo e a capacidade de prever as intenções corretamente.

Tradução automática

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



Os itens de vocabulário cobrem as palavras ou frases variadas que podem aparecer nos enunciados. Os itens de vocabulário são mapeados para os sinônimos que você fornece, para previsão de intenção. Isso ajuda o sistema a reconhecer as várias maneiras pelas quais os usuários expressam suas solicitações e, ao mesmo tempo, garante a consistência, a confiança e a precisão das previsões.

Tipos de item de vocabulário

NLU fornece os seguintes tipos de vocabulário que você pode usar para criar e configurar um item de vocabulário.

Tipo	Definição
Normal	Uma palavra ou frase que não é comumente conhecida, como um termo ou acrônimo específico de negócio ou setor. O vocabulário regular não faz distinção entre maiúsculas e minúsculas, portanto, todas as variações de maiúsculas e minúsculas serão capturadas pelo vocabulário criado. Consulte Criar um item de vocabulário regular.
Padrão	Uma expressão regular (regex) que pode capturar formatos específicos, como endereços de e-mail e números de telefone. Consulte Criar um item de vocabulário padrão.

Fontes de vocabulário

Você também pode usar origens de vocabulário para abranger vários objetos que os usuários podem solicitar. Itens de vocabulário e fontes de vocabulário diferem em seu uso:

- Use um item de vocabulário para uma palavra, frase ou padrão individual que possa ser facilmente mapeado para um único sinônimo para o modelo usar.
- Use uma origem de vocabulário para fazer referência a uma tabela ServiceNow ou lista para que todos os valores possam ser substituídos pelo único sinônimo que você definir. As fontes de vocabulário podem ser reutilizadas em todos os seus modelos de NLU.

Tradução automática

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

Use origens de vocabulário quando os enunciados do usuário se referirem a objetos em um conjunto. As origens podem ser referenciadas a partir de uma lista de valores de uma tabela ServiceNow ou de uma lista estática que você define, como uma lista de itens do catálogo ou salas de conferência. Depois de criar e salvar essas origens, você pode usar o símbolo @ para especificá-las nos enunciados de treinamento. Você também pode usar essas origens como valores de entidade.

Por exemplo, digamos que você já tenha uma lista de todas as salas de conferência do seu escritório. Você pode criar uma origem de vocabulário para fazer referência a essa lista em vez de digitar o nome de cada sala de conferência nos enunciados de treinamento da intenção.

Para criar origens de vocabulário, consulte Criar uma origem de vocabulário de tabela e Criar uma origem de vocabulário de lista.

Uso de vocabulário em relação a uma intenção

Veja um exemplo de como uma intenção pode interagir com o vocabulário em seus exemplos de enunciado.

Nota:
No vocabulário NLU, o sinônimo substitui o vocabulário que aparece no enunciado.

Intenção: OrderSoftware

Enunciado	Problema e solução
"Preciso acessar o sfcrm"	• Problema: o sistema não reconhece o acrônimo *sfcrm*e, portanto, não pode prever a intenção com precisão. • Solução: adicione *sfcrm* como um item de vocabulário regular e forneça um sinônimo, como *software de CRM*.
"Preciso instalar o Word"	• Problema: a *palavra* do termo é muito comum e não indica necessariamente um produto de software. O termo *instalar* pode fornecer um contexto útil, mas a pontuação de confiança pode ser muito baixa para prever a intenção do *OrderSoftware*. • Solução: crie um item de vocabulário padrão com um regex para o *Word*em maiúsculas, para que o sistema possa reconhecê-lo como um produto de software. Essa restrição adicionada torna mais provável que a intenção *OrderSoftware* seja prevista. **Nota:** Para extrair o nome do software específico para usar em um tópico de conversa do Virtual Agent, anote-o como uma entidade no enunciado.

Use uma única palavra ou frase curta como sinônimo para obter melhores resultados. Você pode mapear vários itens de vocabulário para um sinônimo. Não mapeie um item de vocabulário para vários sinônimos.

Para obter mais contexto e exemplos, consulte Criar uma intenção de NLU.

Tradução automática

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

Um exemplo de Regex para um item de vocabulário padrão

Digamos que você queira usar um item de vocabulário para identificar o acrônimo *TI*e mapeá-lo para o sinônimo *tecnologia da informação*.

Itens de vocabulário regulares não diferenciam maiúsculas de minúsculas. Isso significa que um item de vocabulário regular corresponderia ao acrônimo *IT* e à palavra comum IT . Portanto, você decide usar um item de vocabulário padrão.

O padrão regex que você pode usar é `\bIT\b`. O `\b` é um marcador de limite de palavra. Isso garante que o padrão não corresponda a *ITSM* ou *JIT*, por exemplo. A distinção entre maiúsculas e minúsculas padrão dos itens de vocabulário padrão significa que `\bIT\b` não corresponderia à palavra comum *it*.

Detalhes de regex: é possível desativar a diferenciação de maiúsculas e minúsculas em um padrão usando `(?i)`. Você pode encerrar esse modo usando um sinal de menos como em `(?-i)`. Por exemplo, `(?i)te(?-i)st` deve corresponder a *teste* e *TEST*, mas não *a teST* ou *TEST*.

Para obter mais informações, consulte Uso de expressões regulares em entidades.

Tópicos relacionados

Criar uma intenção de NLU

Criar um item de vocabulário regular

Adicione uma palavra ou frase que os usuários possam usar e corresponda esse item de vocabulário a um sinônimo. Seu modelo usa o sinônimo durante a previsão de intenção.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in NLU Common Model e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados em sua instância.
- Crie ou use um modelo [NLU existente para Virtual Agent ou AI Search.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Itens de vocabulário regulares fornecem ao modelo um sinônimo para palavras ou frases que seus usuários podem usar em um enunciado. O modelo usa o sinônimo para substituir o vocabulário ao prever a intenção. Use uma única palavra para o sinônimo quando possível.

Itens de vocabulário regulares não diferenciam maiúsculas de minúsculas. Se você precisar criar um item de vocabulário que faz distinção entre maiúsculas e minúsculas, use um item de vocabulário padrão. Para obter mais informações, consulte Criar um item de vocabulário padrão.

Nota:
Escolha um sinônimo que seja uma palavra de ocorrência comum no mesmo idioma do seu modelo.

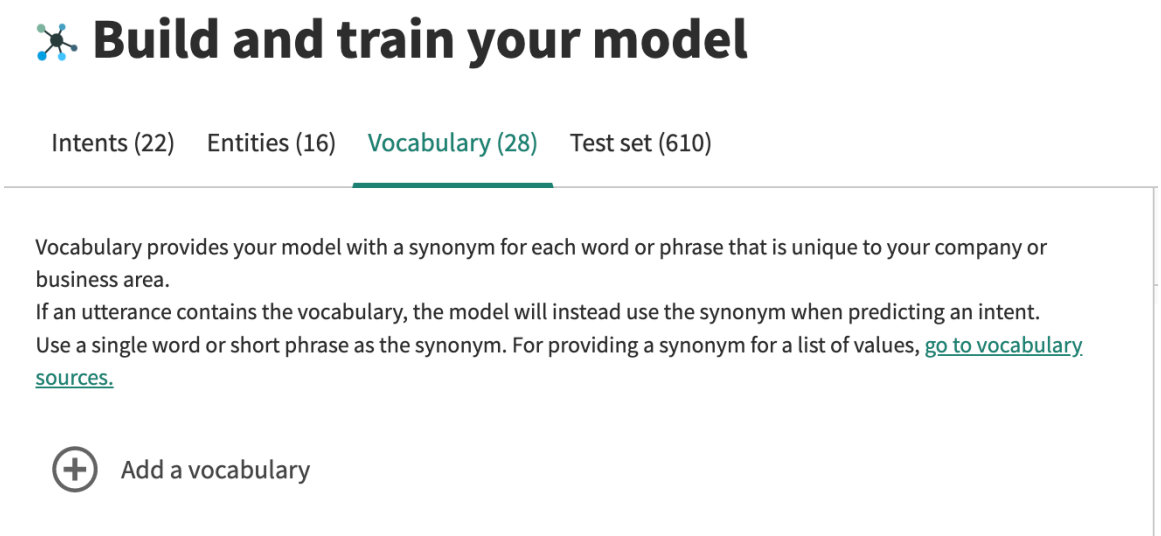
Neste cenário de exemplo, você está adicionando um item de vocabulário para a palavra *credenciais*. Digamos que seus usuários possam usar *credenciais* para se referir à *senha*. Ao criar um item de vocabulário, você pode garantir que o sistema preveja corretamente a intenção de um enunciado, como *redefinir minhas credenciais*.

Tradução automática

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

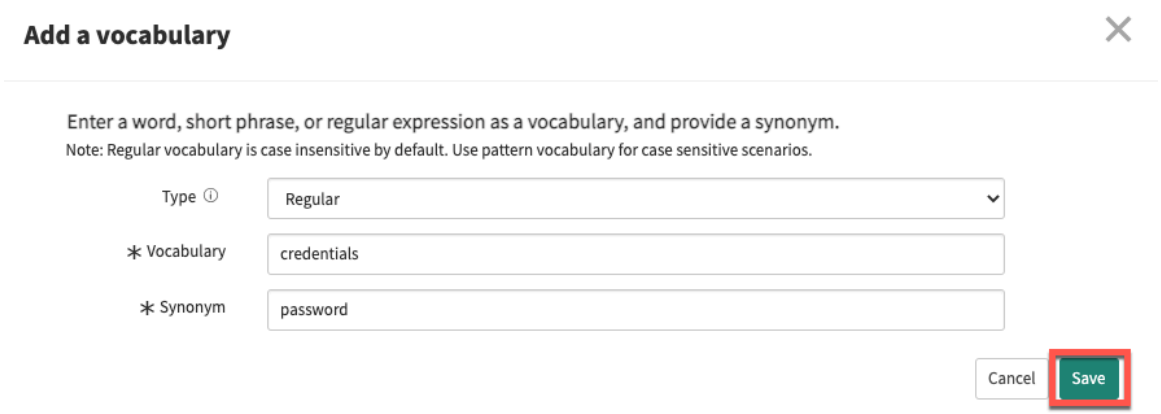
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia correspondente à aplicação do seu modelo e selecione o nome do seu modelo.
3. Na guia Detalhes do modelo da visão geral do modelo, selecione o cartão **Vocabulário**.
4. Na guia Vocabulário, selecione **Adicionar um vocabulário**.



5. Na janela **Adicionar um vocabulário**, selecione **Regular** como o Tipo.
6. Adicione uma palavra ou frase de vocabulário que os usuários possam usar e adicione o sinônimo que o modelo deve usar para previsão de intenção.

   Neste procedimento de exemplo, adicione *credenciais* como vocabulário e *senha* como sinônimo.



7. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Para implantar seu novo item de vocabulário, treine e publique seu modelo novamente.

Adicione mais itens de vocabulário para melhorar a cobertura e a precisão do modelo.

Tradução automática

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

Criar um item de vocabulário padrão

Use a codificação de expressão regular (regex) para estabelecer um formato padrão para itens de vocabulário, como endereços de e-mail, números de telefone e convenções de nomenclatura de registro. Você pode criar seus próprios padrões para os dados de vocabulário em sua instância.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in NLU Common Model e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados em sua instância.
- Crie ou use um modelo [NLU existente para Virtual Agent ou AI Search.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

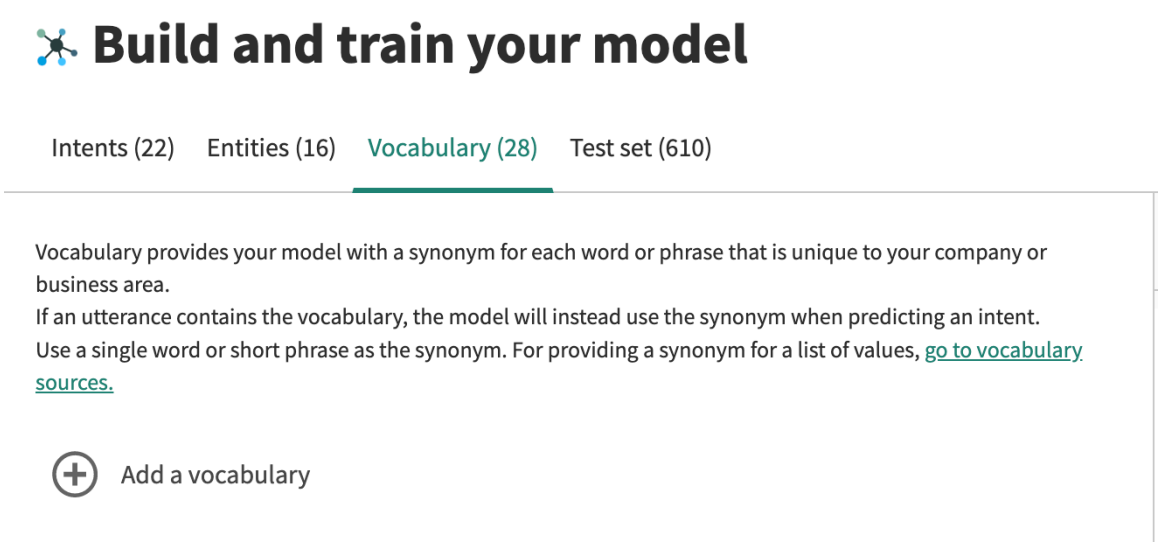
Os itens de vocabulário padrão usam expressões regulares (regex) para encontrar variações de palavras e frases nos enunciados dos usuários. O padrão mapeia essas variações para o sinônimo que você fornece. O sinônimo é usado durante a previsão de intenção.

Neste cenário de exemplo, você criou um modelo NLU Virtual Agent para solicitações relacionadas à autenticação. Para se referir à autenticação multifator, os usuários geralmente usam "MFA", "mfa" ou "autenticação mfa". Você pode fornecer um padrão para abranger essas variações. Eles são substituídos pela *autenticação multifator de* sinônimo correspondente ao prever uma intenção.

Consulte Uso de expressões regulares em entidades para obter mais detalhes sobre expressões regulares.

Procedimento

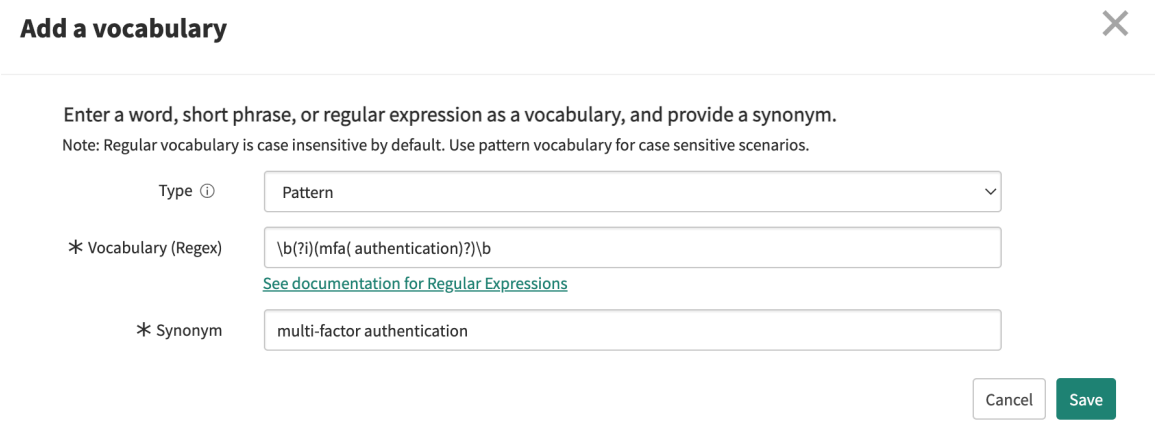
1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia correspondente à aplicação do seu modelo e selecione o nome do seu modelo.
3. Na guia Detalhes do modelo, selecione o cartão **Vocabulário**.
4. Clique **em Adicionar um vocabulário**.



Tradução automática

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

5. No campo **Tipo** da janela **Adicionar um vocabulário**, selecione **Padrão**.
6. Adicione uma expressão regular que cubra palavras ou frases nos enunciados dos usuários e um sinônimo que o modelo usa para prever a intenção.
   Neste exemplo, a expressão regular cobre diversas variações de "autenticação MFA".



7. Clique em **Salvar**.

   Resultado: o item de vocabulário padrão aparece na seção Vocabulário da tela Modelo. Cada vez que o enunciado de um usuário contém uma das variações ortográficas, o sistema reconhece o significado como *autenticação multifator*, neste exemplo.

Tópicos relacionados

Vocabulário do NLU

Uso de expressões regulares em entidades

Criar uma origem de vocabulário de lista

Crie uma lista de palavras ou frases para atuar como uma fonte de vocabulário. Os valores na origem da lista serão substituídos pelo sinônimo se forem detectados em um enunciado do usuário.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in NLU Common Model e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados em sua instância.
- Função necessária: admin ou nlu_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Criar uma origem de vocabulário de lista permite que seus modelos interpretem todos os valores alternativos e reais da lista se eles aparecerem em um enunciado do usuário. O modelo interpreta esses valores como o sinônimo que você fornece ao prever uma intenção.

Nota:
Durante a previsão de intenção, o sinônimo fornecido substitui o valor. Durante a previsão de entidade, o valor real será usado como entidade se o valor real ou um dos valores alternativos for detectado no enunciado.

Neste procedimento de exemplo, você está criando uma origem de vocabulário de lista para as salas de reunião da sua empresa. Você adiciona os nomes das salas e as

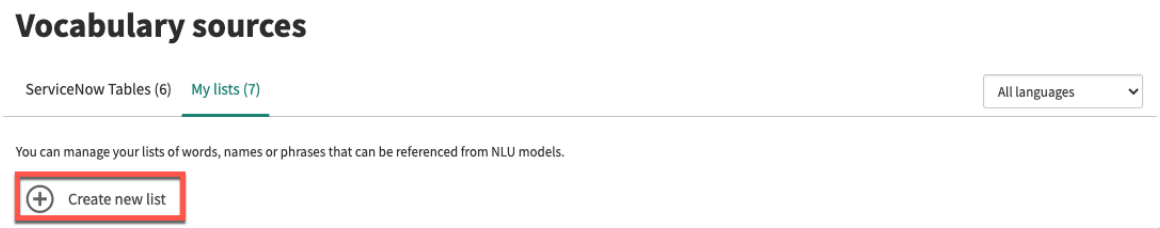
Tradução automática

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

alternativas que os usuários podem chamá-los. Depois de criar a lista, você a adiciona a um enunciado em uma intenção para o modelo. O modelo interpreta a intenção (por exemplo, #BookMeetingRoom) e usa o nome que o usuário inseriu como uma entidade (por exemplo, Everest).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Fontes de vocabulário**.
2. Clique na guia **Minhas listas**.
3. Clique **em Criar nova lista**.



4. Na janela **Criar uma nova lista para referência**, configure os campos.

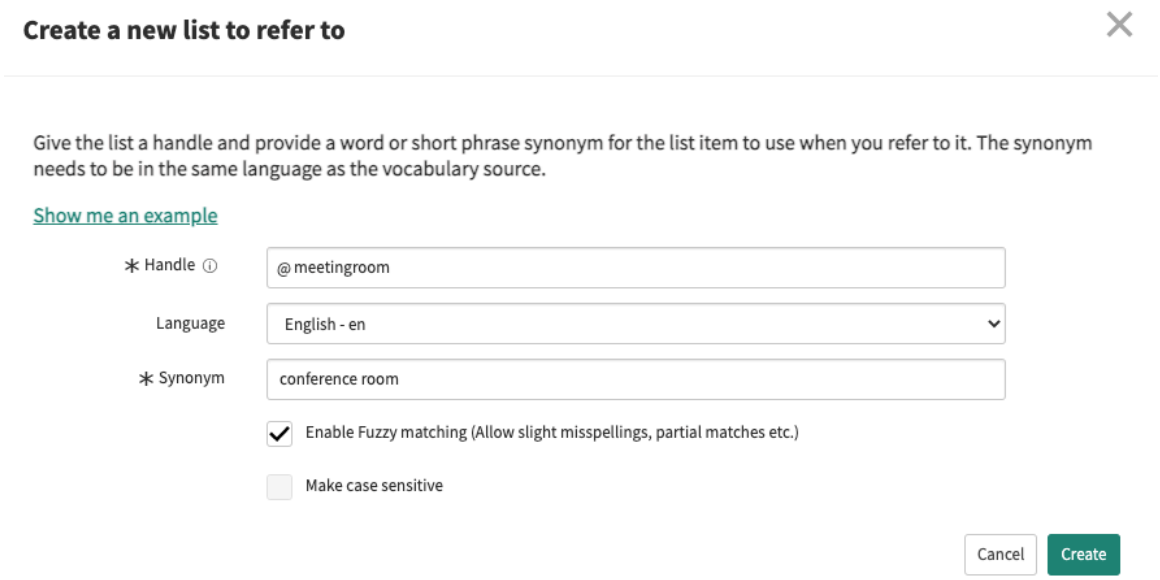
Campo	Descrição
Identificador	Nome da origem do vocabulário. Usado para se referir a em um enunciado.
Idioma	Idioma da origem do vocabulário. O sinônimo deve estar no mesmo idioma.
Sinônimo	Palavra ou frase que o modelo usa durante a previsão de intenção. Escolha uma palavra de ocorrência comum no mesmo idioma do seu modelo.
Habilitar correspondência difusa	Marque esta caixa se quiser que os itens na lista correspondam quando um enunciado do usuário tiver pequenos erros ortográficos.
Diferenciar maiúsculas e minúsculas	Marque esta caixa para fazer com que os valores na lista façam distinção entre maiúsculas e minúsculas. Enunciados com casos incorretos não corresponderão.

Para este exemplo, use as seguintes configurações:

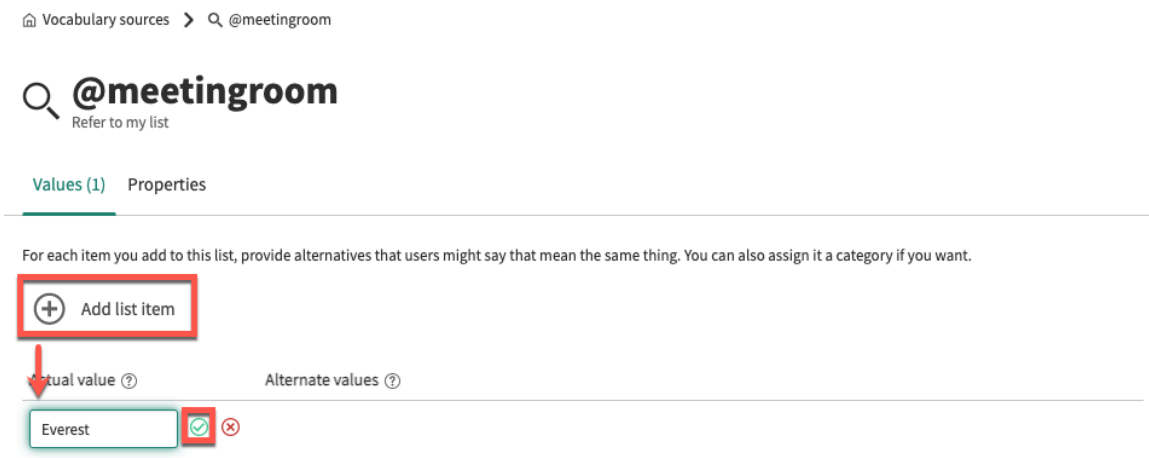
- **Processador**: @meetingroom
- **Idioma**: inglês - en
- **Sinônimo**: sala de reunião
- **Habilitar correspondência difusa**: marque a caixa.
- **Fazer distinção entre maiúsculas e minúsculas**: deixe a caixa desmarcada.

Tradução automática

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



5. Clique em **Criar**.
   O rascunho da origem do vocabulário da lista aparece na seção *Minhas listas* da tela *Fontes de vocabulário*.
6. Clique no nome da origem do vocabulário da lista.
7. Clique **em Adicionar item da lista**.
8. Insira um valor para a lista e clique na marca de seleção verde.



Neste exemplo, você insere Everest.

9. Clique duas vezes na área em **Valores alternativos** para adicionar alternativas separadas por uma vírgula.

10. Treine o modelo para disponibilizar a origem do vocabulário da lista.

O que Fazer Depois

Adicione o restante dos nomes e alternativas da sala de descanso.

Tradução automática

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

Você deve retreinar o modelo depois de atualizar uma origem de vocabulário de lista. Para obter mais informações, consulte Treine e teste seu modelo de NLU.

Em seguida, você pode usar a origem do vocabulário da lista ao anotar um enunciado de treinamento. Use o símbolo @ com o identificador para se referir a esta origem de vocabulário.

Criar uma origem de vocabulário de tabela

Use os valores de uma tabela ServiceNow como uma origem de vocabulário. Seus modelos Compreensão da linguagem natural (NLU) usam o sinônimo fornecido para interpretar enunciados que contêm valores dos campos de origem escolhidos da tabela.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in NLU Common Model e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados em sua instância.
- Função necessária: admin ou nlu_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione uma tabela ServiceNow a ser usada como origem de vocabulário. Selecione um ou mais campos de origem da tabela. Em seguida, forneça um sinônimo a ser usado pelo modelo ao interpretar enunciados que contenham valores da tabela. Observe que o campo **Referência** não é compatível como um campo de origem.

Quando você cria e sincroniza uma origem de vocabulário de tabela, os valores da tabela em sua instância são extraídos e uma origem de vocabulário é criada no Serviço NLU. Para obter mais informações sobre o serviço NLU, consulte Atualizações do serviço de NLU.

Nota:
Você não deve criar várias origens de vocabulário que fazem referência à mesma tabela e campos. Crie apenas uma origem de vocabulário (e forneça um sinônimo) para a tabela e os campos específicos que você deseja fazer referência no modelo. Caso contrário, isso causaria confusão no modelo e interferiria na qualidade da previsão.

Neste procedimento de exemplo, você deseja que seus modelos sejam capazes de interpretar enunciados com locais. A tabela ServiceNow location (cmn_location) já contém informações sobre locais importantes. Você configura a tabela de locais a ser usada como fonte de vocabulário.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Fontes de vocabulário**.
2. Clique **em Tabelas da ServiceNow**.
3. Clique **em Adicionar outra tabela**.
4. Na página Adicionar outra tabela para referência, configure os campos.

   a. Selecione a tabela, o identificador e o sinônimo da tabela.

   Neste exemplo, use as seguintes configurações:

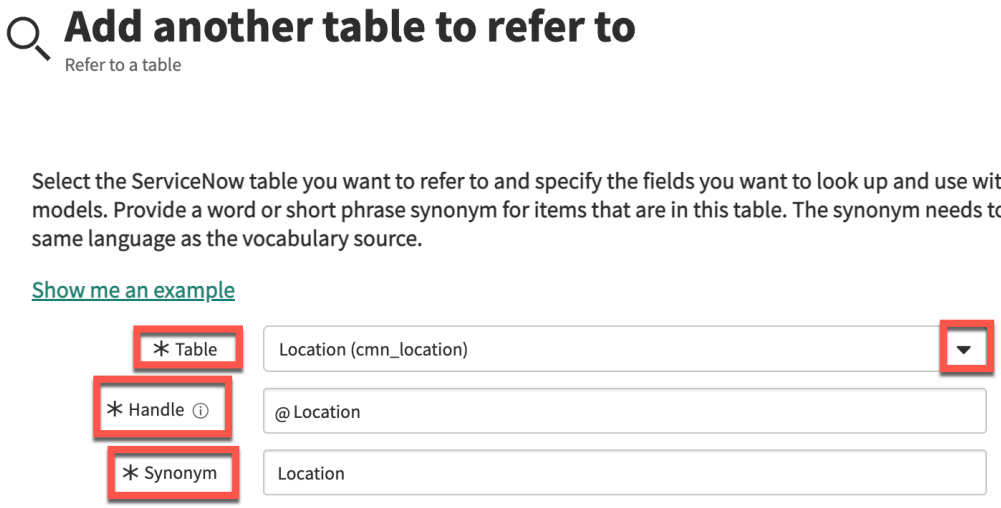
   - **Tabela**: Selecionar **local (cmn_location)**.
   - **Manipulador**: use o identificador gerado pelo sistema, *@Location*.

Tradução automática

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

- **Sinônimo**: use o sinônimo gerado pelo sistema, *Local*. Você pode atualizar este valor para garantir que seja um sinônimo para cada item individual na origem do vocabulário.

  Nota:
  Escolha um sinônimo que seja uma palavra de ocorrência comum no mesmo idioma que sua origem de vocabulário.



b. Selecione os campos que você deseja usar como referência na tabela de origem.

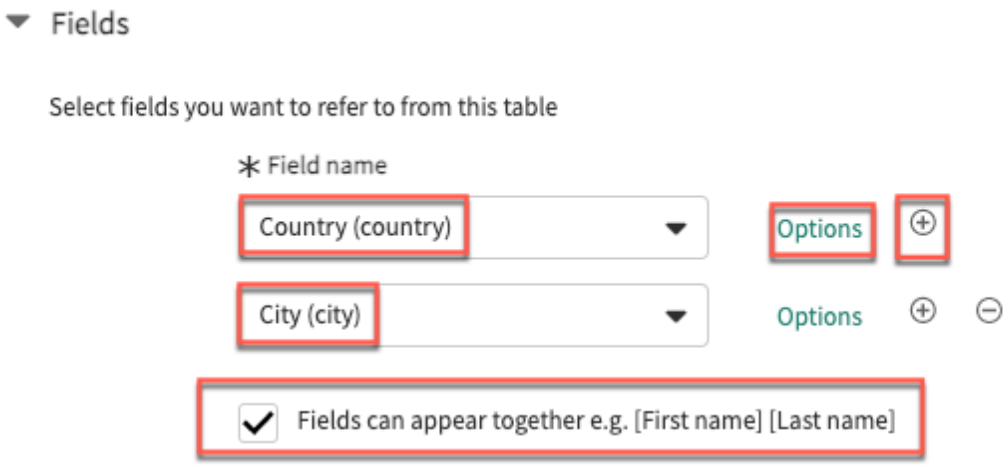
Nota:
Para adicionar vários campos, selecione o ícone de adição.

Neste exemplo, use as seguintes configurações:

- **Nome do campo**: selecione os campos **País (país)** e **Cidade (cidade)**.
- **Opções**: clique em **Opções**e marque a caixa de seleção **Usar este campo para pesquisar valores** para ambos os valores de **Nome de campo**. Marcar a caixa permite que um nome de país ou de cidade seja usado em um enunciado para localizar um registro na origem do vocabulário. Você também pode usar vários valores separados por vírgulas neste campo, por exemplo, se a coluna da cidade tiver vários nomes, como Nova York, Nova York e Nova York.
- Os**campos podem aparecer juntos**: deixe a caixa de seleção em branco. Este campo é normalmente usado em um modelo de pesquisa NLU, em que os usuários podem inserir palavras próximas umas das outras em um enunciado para encontrar um registro. Por exemplo, você pode inserir o Desenvolvimento de pessoa ao pesquisar um funcionário chamado Pessoa que trabalha na equipe de desenvolvimento, em que **Nome** e **Equipe** são dois campos na tabela.

Tradução automática

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



c. Configure as opções avançadas.

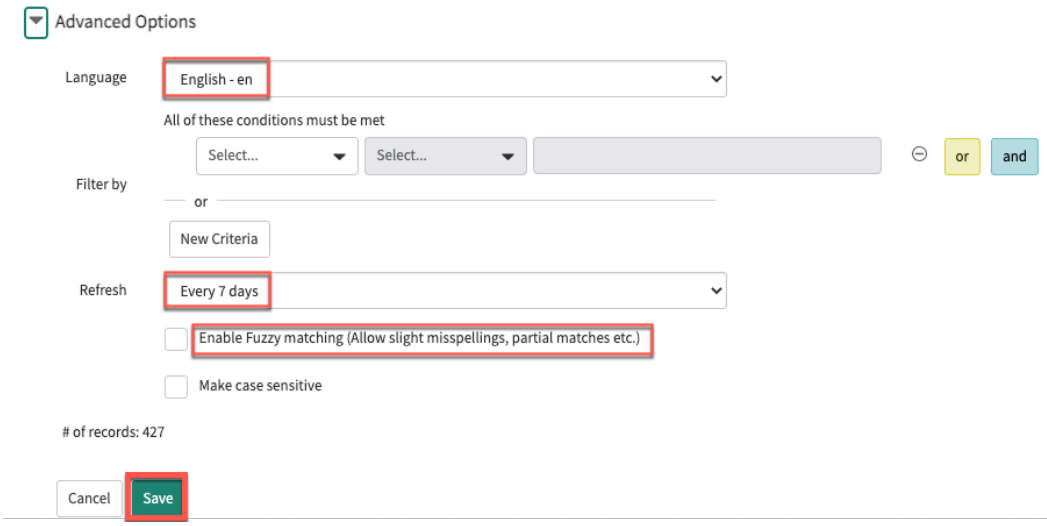
Neste exemplo, use as seguintes configurações:

- **Idioma**: selecione **English-en**.
- **Filtrar por**: você pode usar o construtor de condição para filtrar os valores na tabela de origem para a origem do vocabulário. Deixe em branco para este cenário.
- **Atualizar**: selecione **A cada 7 dias**. Ao selecionar isso, você define o sistema para obter novos valores da tabela a cada sete dias. Existem diferentes opções de atualização que você pode escolher com base na frequência com que a tabela de origem é atualizada.
- **Habilitar correspondência difusa**: marcar esta caixa faz com que um registro possa ser correspondido mesmo se um enunciado contiver uma palavra com um pouco de erro ortográfico ou parte de uma palavra. Por exemplo, ao pesquisar uma cidade como Cidade de São Paulo, você pode inserir Cidade de São Paulo ou apenas Cidade de São Paulo, e o sistema ainda poderá fazer a correspondência com o registro de local correto. A correspondência difusa pode retornar correspondências falsas em alguns casos. Use a correspondência difusa com moderação e teste seu modelo antes de usá-lo.

Tradução automática

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

- **Fazer distinção entre maiúsculas e minúsculas**: se você não habilitar a correspondência difusa, poderá marcar esta caixa para fazer com que os valores na tabela de origem façam distinção entre maiúsculas e minúsculas. Se um enunciado não usar os casos corretos, o modelo não preverá a intenção.



5. Clique em **Salvar**.

   Resultado: a origem do vocabulário da tabela **@Location** aparece na tela Fontes de vocabulário, onde começa a ser sincronizada com a tabela de origem.

6. Se a sincronização não iniciar imediatamente, selecione o ícone de **Pesquisa de sincronização** na extrema direita para sincronizar os dados da tabela de origem com o Serviço NLU.
   Resultado: quando a sincronização for concluída, você poderá usar a origem do vocabulário em seus modelos. Você não precisa retreinar o modelo depois de atualizar uma origem de vocabulário de tabela.

O que Fazer Depois

Adicione uma origem de vocabulário a um modelo anotando um enunciado. Use o símbolo @ ao adicionar um enunciado de exemplo a uma intenção.

Sincronizar uma origem de vocabulário de tabela

Sincronize as origens de vocabulário da tabela para obter as mudanças mais recentes na tabela de origem ServiceNow. A sincronização das origens de vocabulário garante que os modelos NLU tenham os valores mais recentes ao prever as intenções.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in NLU Common Model e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados em sua instância.
- Função necessária: admin ou nlu_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você faz referência a uma origem de vocabulário em um enunciado, ele extrai os valores no momento em que o modelo é treinado. No entanto, se os valores da tabela mudarem ao longo do tempo, o modelo ainda fará referência aos valores da última sessão de treinamento.

Tradução automática

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

Você pode selecionar uma programação para atualizar automaticamente os valores de vocabulário usados por NLU. Esta programação pode ser editada mais tarde. Para obter mais informações, consulte Criar uma origem de vocabulário de tabela.

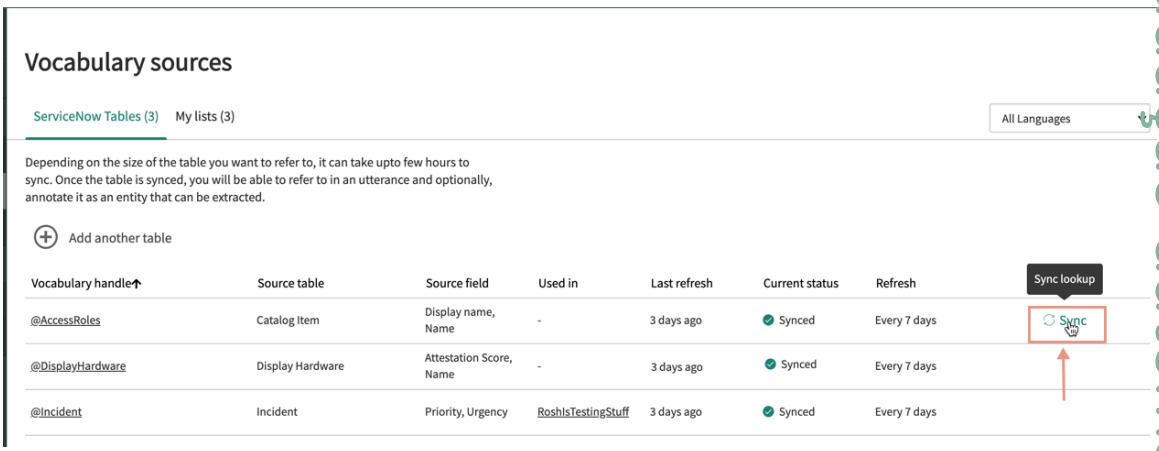
Você também pode sincronizar manualmente uma origem de vocabulário de tabela, como antes do treinamento do modelo.

Nota:
Se um enunciado fizer referência a uma origem de vocabulário de tabela que nunca foi sincronizada, o modelo não será treinado. Verifique o status atual da origem do vocabulário e sincronize manualmente se **Nunca tiver sincronizado**.

No cenário de exemplo a seguir, você está manualmente sincronizando a origem do vocabulário *@AccessRoles* com a tabela Item do catálogo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Fontes de vocabulário**.
2. Na guia ServiceNow Tabelas, aponte logo para a direita da coluna **Atualizar** para invocar o ícone de **pesquisa de sincronização**.



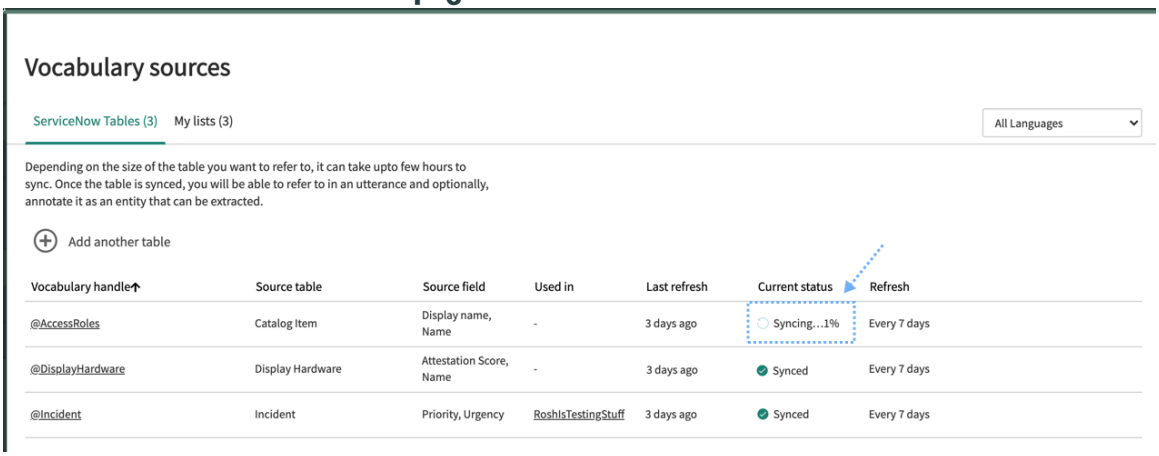
3. Selecione **Sincronizar**.
   A origem do vocabulário inicia a sincronização.

O que Fazer Depois
A operação de sincronização pode levar algum tempo, dependendo do tamanho da tabela de origem.

Tradução automática

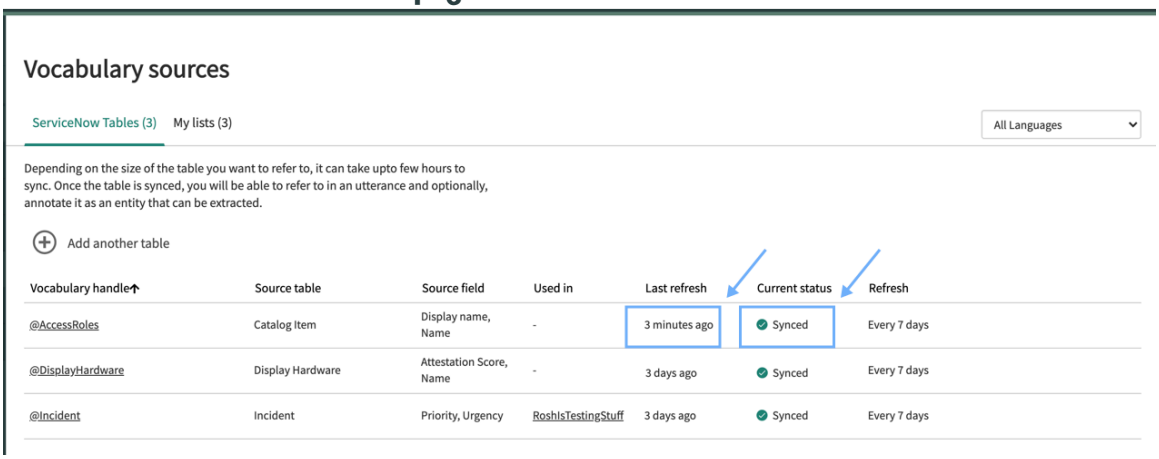
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Guia Tabelas da ServiceNow da página Fontes de vocabulário



Os valores nas colunas *Última atualização* e *Status atual* refletem o status atual da origem do vocabulário.

Guia Tabelas da ServiceNow da página Fontes de vocabulário



Prossiga para treinar seu modelo. Para obter mais informações sobre o treinamento do modelo, consulte Treine e teste seu modelo de NLU.

Tópicos relacionados

Criar uma origem de vocabulário de tabela

Vocabulário pré-criado

Use ServiceNow® vocabulário pré-criado para termos de software e hardware para que o sistema reconheça suas múltiplas variações nos enunciados.

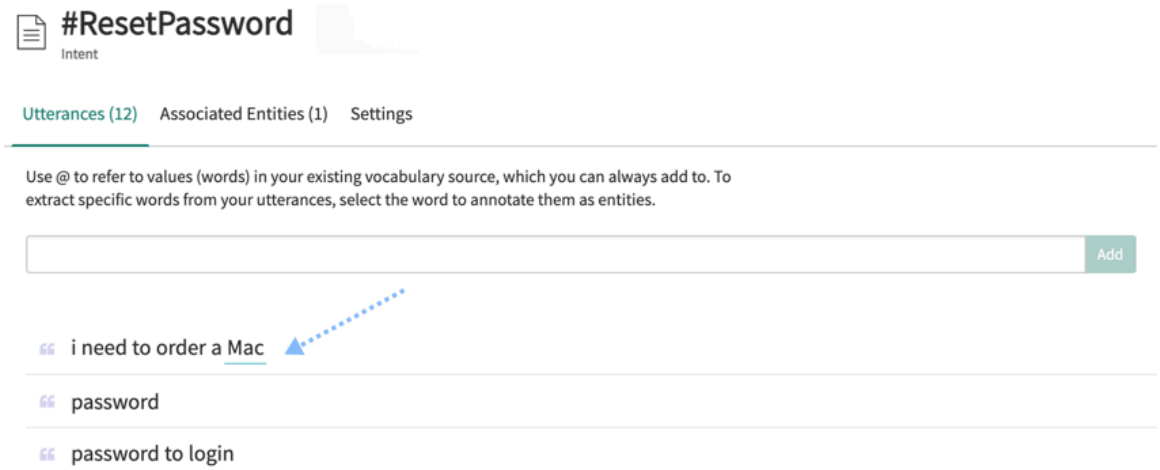
Seus modelos Compreensão da linguagem natural contêm configurações de vocabulário pré-criadas que você pode usar ao adicionar um enunciado de exemplo. O vocabulário fornece definições para termos de software e hardware, sejam eles expressos em gíria ou uso profissional. O vocabulário também pode reconhecer erros ortográficos do produto.

Por exemplo, para um de seus enunciados de exemplo, insira `Preciso solicitar um Mac`. Quando o sistema reconhece um item de vocabulário pré-criado, o termo tem uma linha azul abaixo dele.

Tradução automática

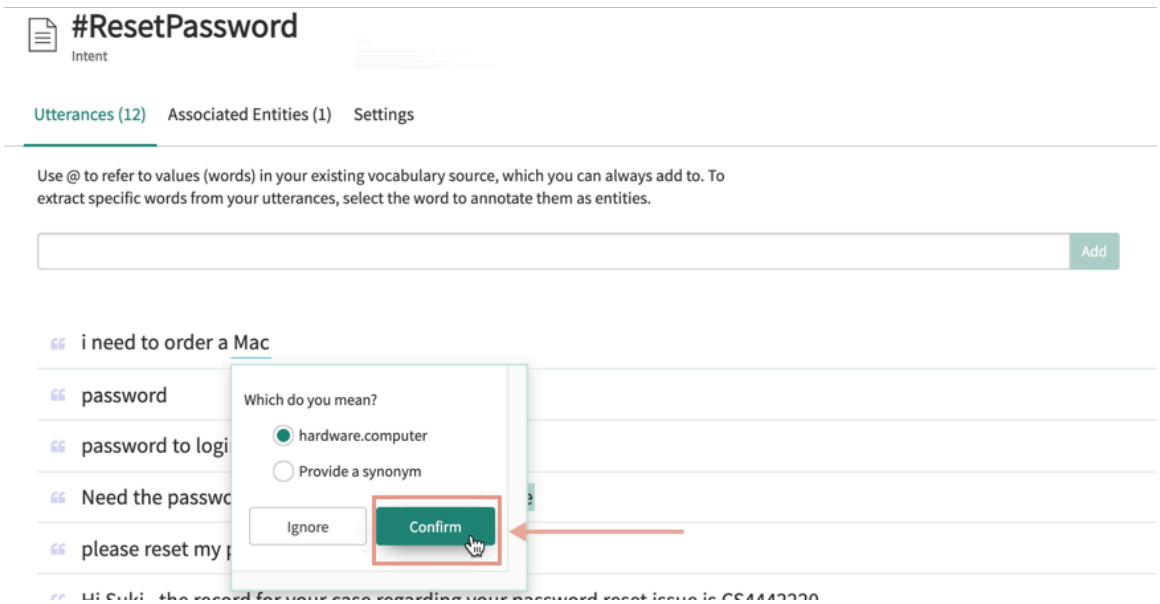
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Guia Enunciado da página de detalhes da intenção



Quando você clica na palavra, uma janela é exibida com duas opções para escolher a palavra:

- Uma definição sugerida pré-criada para a palavra
- Uma opção para adicionar um sinônimo



Se você selecionar a primeira opção e clicar em **Confirmar**, o sistema usará a definição sugerida pré-criada e a linha azul desaparecerá.

Se você selecionar a segunda opção, insira um sinônimo para a palavra e clique em **Confirmar**, a palavra e o sinônimo serão adicionados ao vocabulário do modelo.

Se você selecionar uma das duas opções e clicar em **Ignorar**, a linha azul desaparecerá e a palavra permanecerá como estava anteriormente.

Criação e gestão de conjunto de testes

Use o conjunto de testes padrão do seu modelo NLU para testar o desempenho e a precisão do modelo. Gerencie seu conjunto de testes ao longo do tempo criando ou atualizando seu conteúdo no Workbench de NLU.

Vídeo incorporado: gestão de conjunto de testes no Workbench de NLU

Tradução automática

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

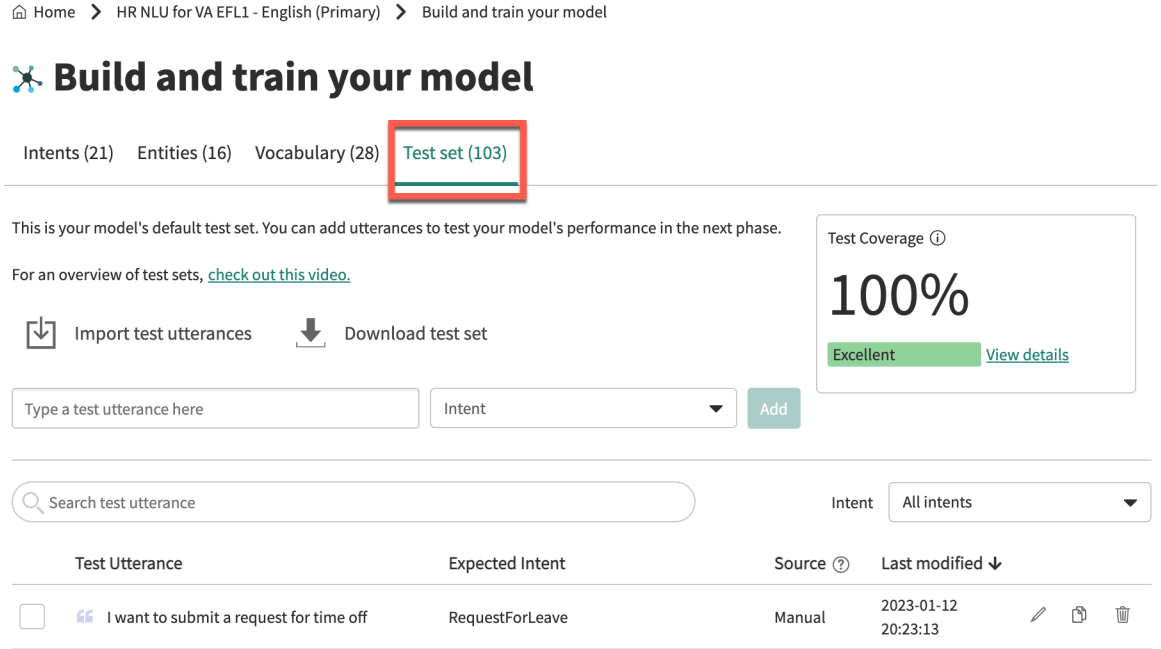
Nota:
Para testar seu modelo, instale a aplicação [ServiceNow® StoreWorkbench de NLU - Recursos avançados. Para obter mais informações, consulte Instalar recursos avançados do Workbench de NLU.

Quando você cria um modelo [NLU para Virtual Agent ou Pesquisa com IA, um conjunto de testes padrão é criado e associado ao modelo. Você pode usar o conjunto de testes padrão para avaliar o desempenho do modelo. Inicialmente, o conjunto de testes está vazio, pronto para ser preenchido com seu conteúdo.

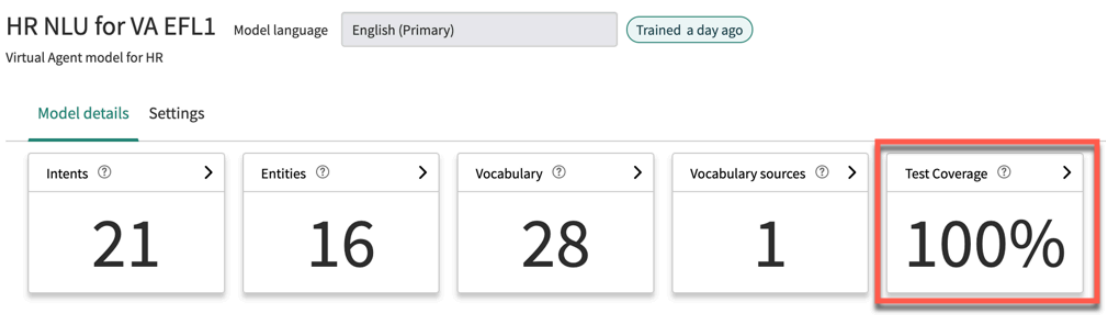
Acesse seu conjunto de testes padrão

Acesse seu conjunto de testes padrão com um dos métodos a seguir.

- Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e o nome do seu modelo na lista. Na página de visão geral do modelo, localize o cartão **Criar e Treinar seu modelo** e selecione o botão **Exibir fase**. Em seguida, selecione a guia **Conjunto de testes**.



- Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e o nome do seu modelo na lista. Na página de visão geral do modelo, selecione o bloco **Cobertura de teste**.



- Navegar até **Todos** > **Teste em lote para vários modelos** > **Conjuntos de testes** guia. Encontre o nome do seu modelo. Os conjuntos de testes padrão são rotulados como **Padrão**.

Tradução automática

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

Adicionar conteúdo ao seu conjunto de testes padrão

Adicione enunciados e as intenções esperadas para criar e gerenciar seu conjunto de testes ao longo do tempo. Você pode adicionar conteúdo ao conjunto de testes padrão com os seguintes métodos:

- Adicione enunciados de teste e suas intenções esperadas manualmente. Na página de visão geral do modelo, navegue até **Criar e treinar seu modelo** > **Conjunto de testes** guia. Digite sua entrada no campo *Digite um enunciado de teste aqui*, selecione uma intenção apropriada e selecione o botão **Adicionar**.

  Esses enunciados de teste são atribuídos a uma origem *Manual*.

- Importe enunciados de teste e as intenções esperadas de um arquivo CSV ou de outros modelos. Para importar conteúdo para um conjunto de testes padrão, na página de visão geral do modelo, navegue até **Criar e treinar seu modelo** > **Conjunto de testes** guia. Selecione **Importar enunciados de teste**.

  Os enunciados de teste importados são atribuídos a uma origem *Manual*.

- O recurso Ciclo de feedback de especialista permite adicionar enunciados reais do usuário de Virtual Agent logs de bate-papo ao conjunto de testes.

  Esses enunciados de teste são atribuídos a uma origem de *feedback de especialista*. Para obter mais informações, consulte NLU Ciclo de feedback de especialista.

Cobertura de teste

A pontuação de cobertura de teste é a porcentagem das intenções habilitadas de um modelo que têm enunciados de teste no conjunto de testes padrão. Antes de testar seu modelo, verifique se há pelo menos 60% de cobertura. Quanto maior a pontuação de cobertura de teste, mais precisos serão os resultados do teste de desempenho.

A cobertura de teste precisa ser de pelo menos 60%, com pelo menos 5 enunciados de teste por intenção, para que o sistema forneça um limite de confiança ideal durante o teste em lote. Para obter mais informações sobre o limite de confiança, consulte Configurações do modelo de NLU.

Procure ter cerca de 10% dos enunciados de teste de um modelo marcados como "não relevantes", o que significa que não há nenhuma intenção associada. Isso ajuda a avaliar como o modelo lida com enunciados irrelevantes que não devem ter nenhuma intenção prevista. Para obter mais informações sobre enunciados irrelevantes, consulte Detecção de irrelevância no NLU.

Usar o conjunto de testes

Para usar o conjunto de testes padrão da fase **Testar e publicar seu modelo**, consulte Teste e publique seu modelo.

Para usar o conjunto de testes em Teste em lote para vários modelos, consulte Teste em lote para vários modelos.

Características dos conjuntos de testes padrão

Quando uma instância é atualizada, os conjuntos de testes padrão são criados para todos os modelos existentes que ainda não os tenham.

Tradução automática

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

Quando você copia um modelo usando **Duplicar este modelo**, o conjunto de testes padrão do original é copiado para o novo modelo. Para obter mais informações, consulte Duplicar um modelo de NLU.

Os enunciados no conjunto de testes não devem ser iguais aos enunciados no conjunto de treinamento.

Os conjuntos de testes padrão não podem ser excluídos separadamente de seus modelos.

Os enunciados do conjunto de testes devem estar no mesmo idioma do modelo.

Os conjuntos de testes estão disponíveis para os modelos Virtual Agent ou Pesquisa com IA.

Baixando ou movendo conjuntos de testes padrão

Os conjuntos de testes padrão podem ser baixados ou movidos da seguinte forma.

- Os conjuntos de testes padrão podem ser baixados separadamente no formato CSV. Para baixar o conjunto de testes, na página de visão geral do modelo, navegue até **Criar e treinar seu modelo** > **Conjunto de testes** guia. Selecione **Baixar conjunto de testes**.

  Nota:
  Os conjuntos de testes que são baixados de **Baixar conjunto de testes** contêm enunciados de teste e suas intenções esperadas, mas não as origens.

- Os conjuntos de testes padrão podem ser movidos com conjuntos para atualização. Quando você adiciona um modelo NLU a um conjunto de atualizações, seu conjunto de testes padrão é adicionado, incluindo enunciados de teste, intenções esperadas e origens. Para obter mais informações, consulte Adicionar um modelo de NLU a um conjunto de atualizações.
- Ao usar a função **Exportar modelo como CSV** na tabela **Todos os modelos existentes**, o conjunto de testes padrão não é incluído. Para obter mais informações, consulte Exportar um modelo de NLU.

Treine e teste seu modelo de NLU

Treine e teste seu modelo iterativamente para que suas intenções e entidades sejam validadas, compiladas e salvas no seu modelo.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in Workbench de NLU e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados.
- Crie um modelo NLU. Para obter mais informações, consulte Criando modelos.
- Crie uma ou mais intenções NLU e as entidades associadas para o seu modelo. Para obter mais informações, consulte Intenções do NLU.
- Se algum enunciado fizer referência a uma origem de vocabulário de tabela, certifique-se de que a origem tenha sido sincronizada para que seus valores estejam disponíveis para o seu modelo. Para obter mais informações, consulte Sincronizar uma origem de vocabulário de tabela.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O editor NLU deve ser atribuído ao modelo.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Treinar seu modelo salva todas as mudanças feitas no conteúdo e verifica se há conflitos ou erros. O treinamento também disponibiliza um modelo para publicação.

Após o treinamento, você pode testar seu modelo inserindo manualmente enunciados individuais para ver quais intenções são previstas.

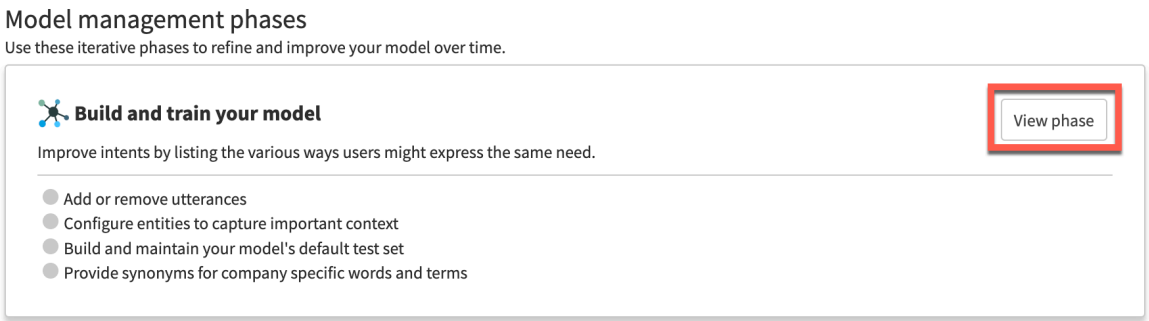
Nota:
Para executar um teste do seu modelo em uma lista de enunciados de teste, consulte Teste e publique seu modelo.

As respostas no meio da conversa dos Atos de diálogo não podem ser testadas em Workbench de NLU.

Neste cenário de exemplo, você já criou conteúdo de modelo suficiente adicionando intenções, enunciados, entidades e suas anotações associadas. Seguindo o procedimento de exemplo, você primeiro treina seu modelo NLU. Em seguida, você testa seu modelo inserindo enunciados manualmente para que possa verificar os resultados da previsão e as pontuações de confiança.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e selecione o nome do seu modelo.
3. Na guia **Detalhes** do modelo da visão geral do modelo, verifique se há conteúdo suficiente em Intenções, Entidades e Vocabulário.
4. Na visão geral do cartão **Criar e treinar seu modelo** no modelo, selecione **a fase Exibir**.

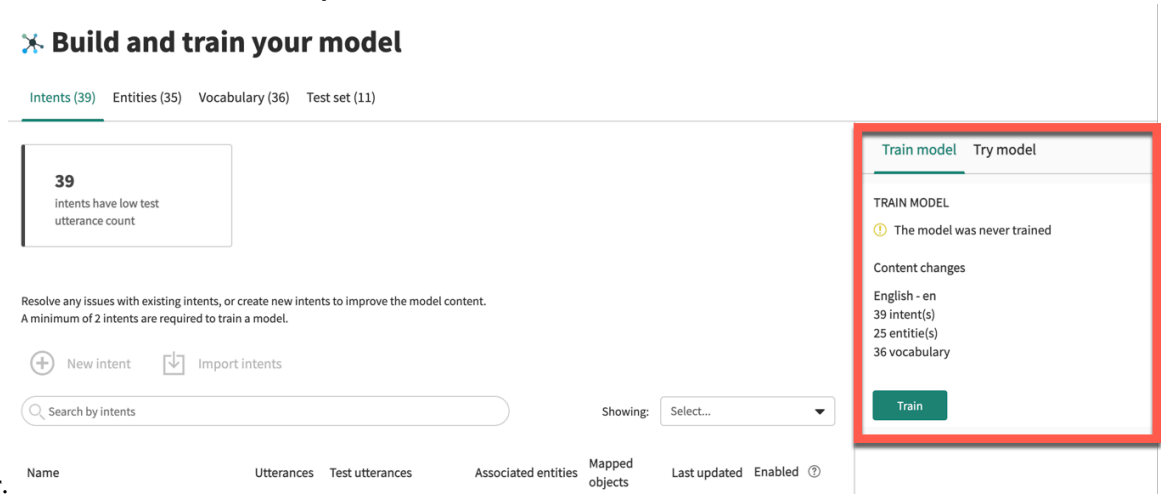


5. Quando a fase **Criar e treinar seu modelo** for aberta, certifique-se de que a guia **Treinar modelo** esteja selecionada.

Tradução automática

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

Resultado: a guia **Treinar modelo** exibe a última vez em que o modelo foi treinado e também resume as mudanças de conteúdo desde o último treinamento, se houver.

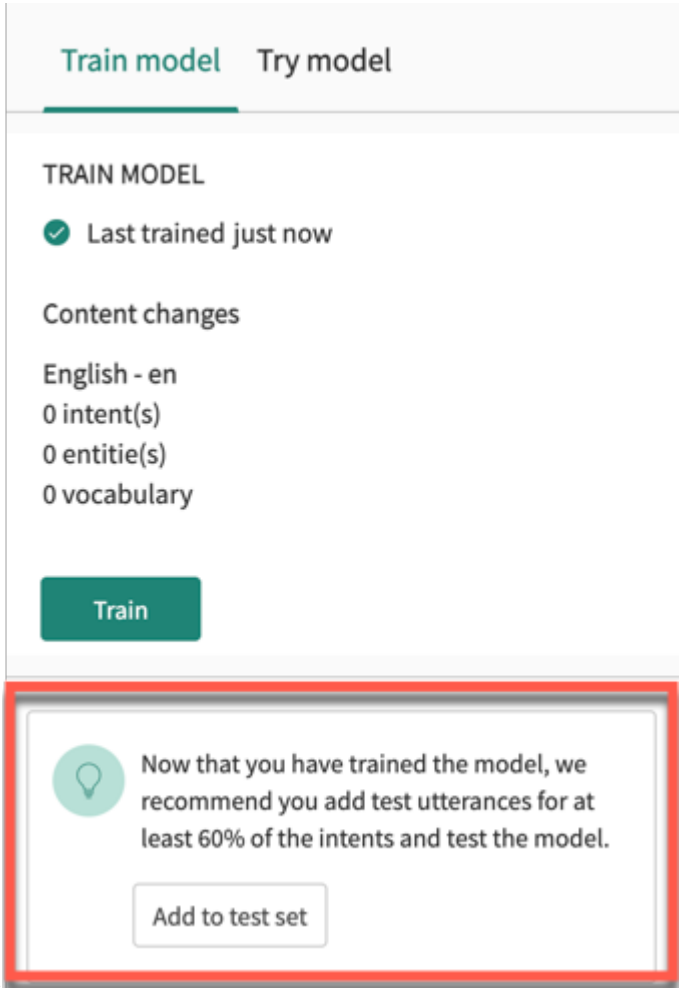


6. Selecione o botão **Treinar**.
   Resultado: o sistema exibe uma barra de andamento durante o treinamento. Quando terminar, o sistema exibirá uma das duas recomendações:

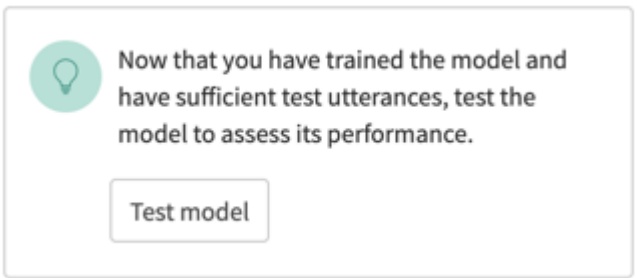
Tradução automática

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

- Quando menos de 60% das intenções do modelo são cobertas no conjunto de testes padrão, o sistema recomenda adicionar mais enunciados de teste. Consulte Criação e gestão de conjunto de testes.



- Quando mais de 60% das intenções do modelo são cobertas no conjunto de testes padrão, o sistema recomenda prosseguir para o teste. Consulte Teste e publique seu modelo.

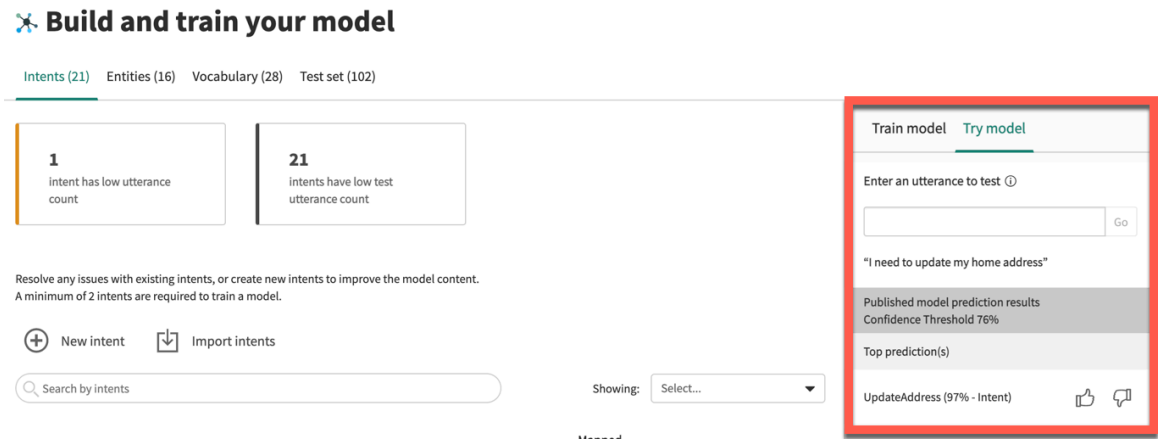


7. Para testar manualmente enunciados individuais, selecione a guia **Testar modelo**.

Tradução automática

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

8. No campo de texto em **Inserir um enunciado para testar**, digite um enunciado e selecione **Ir**.



Resultado

Neste exemplo, você inseriu `Preciso atualizar meu endereço residencial` como o enunciado a ser testado.

1. O sistema exibe o limite de confiança do modelo, que é de 76% neste exemplo.
2. Em **Previsões principais**, o sistema exibe todas as intenções que foram previstas com uma pontuação de confiança maior que o limite.
3. No exemplo, a intenção *UpdateAddress* é prevista com uma pontuação de confiança de 97%, que é maior que o limite de 76%.

Os resultados do **modelo Testar** também exibem ícones de polegar para cima e para baixo para você fornecer feedback. Para obter mais informações, consulte Testar feedback do painel.

O que Fazer Depois

- Continue tentando vários enunciados para verificar se as atualizações para o conteúdo do modelo são eficazes. Consulte Comparar as versões de rascunho e publicadas do seu modelo de NLU.
- Para testar seu modelo em uma lista de enunciados de teste, use o conjunto de testes padrão na fase Teste e publique seu modelo ou navegue até Teste em lote para vários modelos.
- Para ajustar o limite de confiança do modelo, use a guia **Configurações** na página de visão geral do modelo. Para obter mais informações, consulte Configurações do modelo de NLU.
- Se você estiver satisfeito com os resultados dos testes, publique seu modelo de NLU.

Testar feedback do painel

Ao testar seu modelo NLU na seção Testar modelo do painel de teste, use este recurso para fornecer feedback sobre as previsões de intenção do modelo.

Contexto de resumo

Quando um modelo é treinado e testado para um enunciado e o modelo retorna uma previsão de intenção, você pode fornecer uma classificação de polegares para cima ou para baixo na intenção prevista que ele retorna. Marcar uma previsão de intenção diferente como correta adiciona o enunciado à intenção corrigida. Todos os outros feedbacks são capturados para aprendizagem contínua. O sistema incorpora seu feedback para otimizar as previsões do modelo. Este recurso requer a função nlu_admin para acessar e testar o modelo. NLU editores também podem acessar o painel de teste se um administrador NLU os atribuir a ele.

Tradução automática

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

Como fornecer feedback de previsão

As classificações fornecidas ajudam o sistema a corresponder uma intenção a um enunciado. Essas classificações são essenciais para que o sistema aprenda, evolua e melhore continuamente a precisão das previsões de intenção com base na entrada do usuário. Eles também permitem que você notifique o sistema se a previsão de intenção estiver correta ou não.

Os cenários a seguir mostram exemplos de como interagir com o painel de teste do modelo e fornecer feedback de previsão para o sistema. Em todos os cenários, você usa estas quatro etapas:

1. Na fase **Criar e treinar seu** modelo, selecione **Testar modelo** para abrir o painel de teste.
2. No campo **Inserir um enunciado para testar** do painel de teste, insira um enunciado breve que seja semelhante a um enunciado de treinamento em uma das intenções.
3. Clique **em IR**.

   Resultado: o sistema retorna suas previsões para o enunciado de teste na seção **Principais previsões** do painel de teste.

4. Clique no ícone de **polegar para cima** ou no ícone de **polegar para baixo**.

   Se você quiser que o sistema saiba que previu a intenção correta para o seu enunciado, selecione o ícone de **polegar para cima**.

   Em todos os outros casos, selecione o ícone de **polegar para baixo**, que abre a seção **Fornecer feedback para melhorar esta previsão**. Aqui, você pode escolher uma intenção diferente da principal intenção prevista.

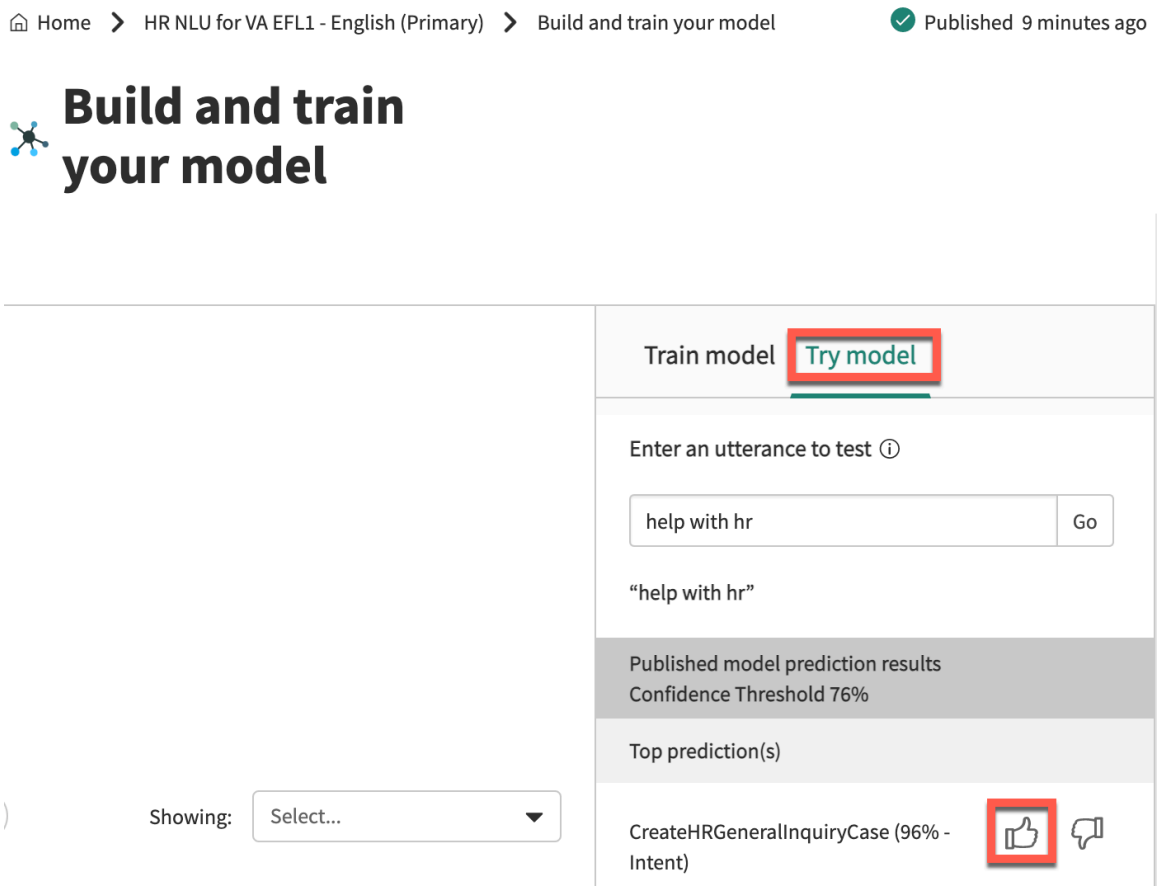
Cenário 1: Na seção Testar modelo do painel de teste, você insere `ajuda com hr` como o enunciado. Quando os principais resultados da previsão aparecem, você tem certeza de que a intenção prevista é a correspondência correta ao seu enunciado. Portanto, neste caso, você clica no ícone de **polegar para cima**.

Resultados:

- O sistema previu a intenção correta, que neste caso é **#CreateHRGeneralInquiryCase**.
- Seu feedback notifica o sistema de que ele correspondeu a intenção correta ao seu enunciado de teste.

Tradução automática

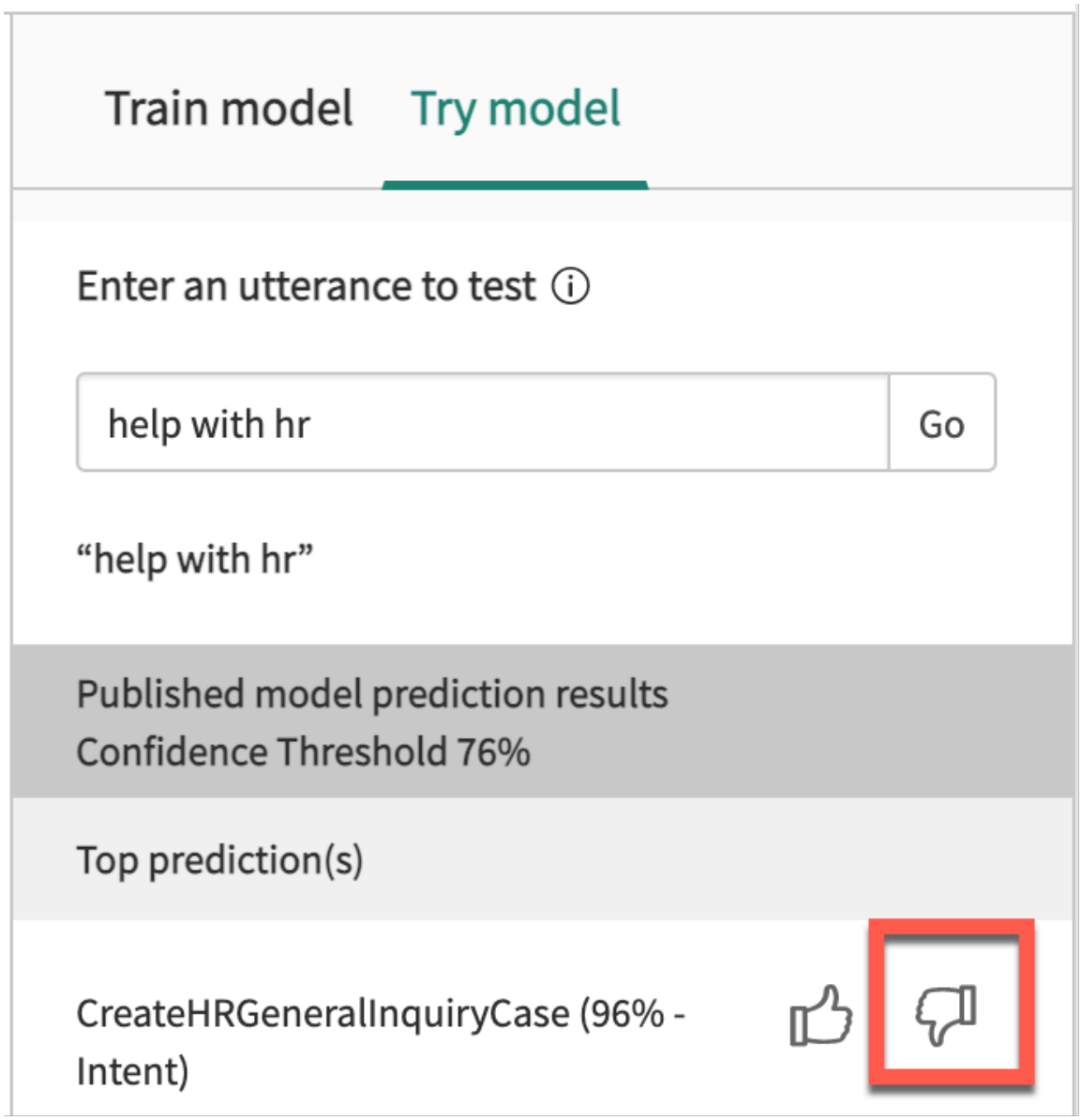
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Cenário 2: em um modelo separado em uma instância separada, um usuário diferente insere a mesma ajuda com enunciado de hr. O sistema responde com os principais resultados de previsão da intenção, mas o usuário não tem certeza se é a intenção correta ou não. Portanto, este usuário clica no ícone de **polegar para baixo**, conforme mostrado na imagem abaixo.

Tradução automática

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



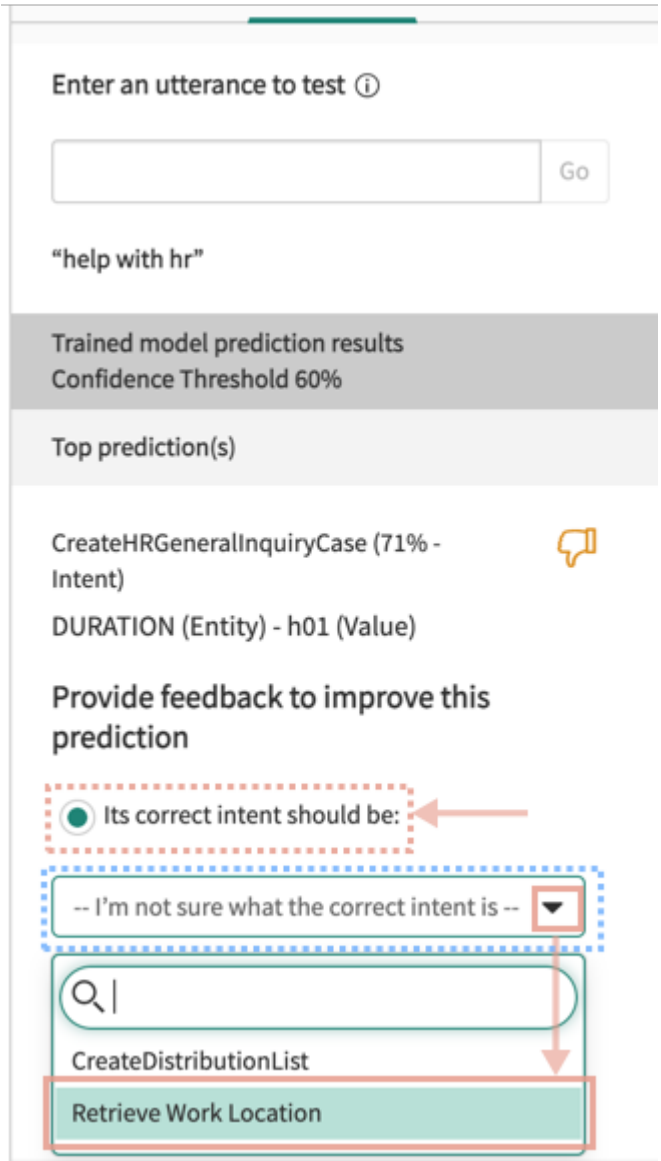
Resultado: o painel se expande para mostrar a seção **Fornecer feedback para melhorar esta previsão**, na qual os usuários podem enviar feedback que pode ajudar a melhorar a previsão de intenção.

Há duas opções aqui:

- Se os usuários clicarem no botão **A intenção correta deve ser:, será** exibida uma lista na qual eles podem escolher uma intenção mais apropriada para o enunciado de teste. Neste cenário de exemplo, um usuário seleciona a intenção **Recuperar local de trabalho**, conforme mostrado na imagem abaixo.

Tradução automática

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

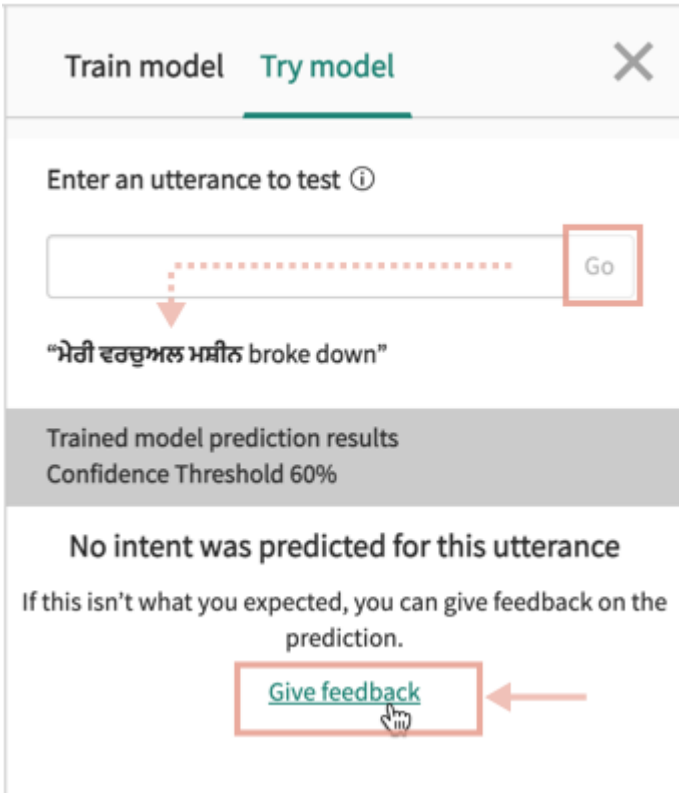


- Se você clicar no prompt **Não tenho certeza de qual é a intenção correta**, em vez de retornar uma previsão principal, o sistema mostrará as próximas melhores previsões de intenção disponíveis.

Cenário 3: em um modelo separado em uma instância separada, outro usuário envia um enunciado que usa sem sentido ou usa um idioma diferente do idioma que o modelo usa. Por exemplo, um usuário envia por engano um enunciado composto por idiomas diferentes do inglês e inglês, conforme mostrado na imagem abaixo.

Tradução automática

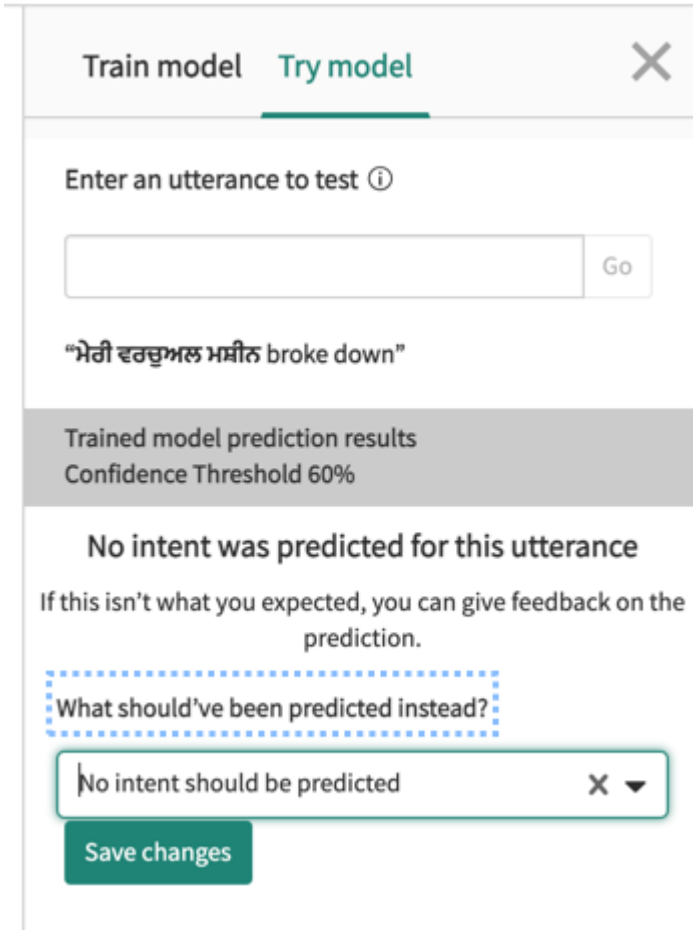
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Resultado: o sistema não retorna uma previsão porque o enunciado usa dois idiomas diferentes juntos. Como nenhuma intenção foi prevista, o usuário clica na opção **Fornecer feedback**, que expande a seção Testar modelo para mostrar outras alternativas de intenção.

Tradução automática

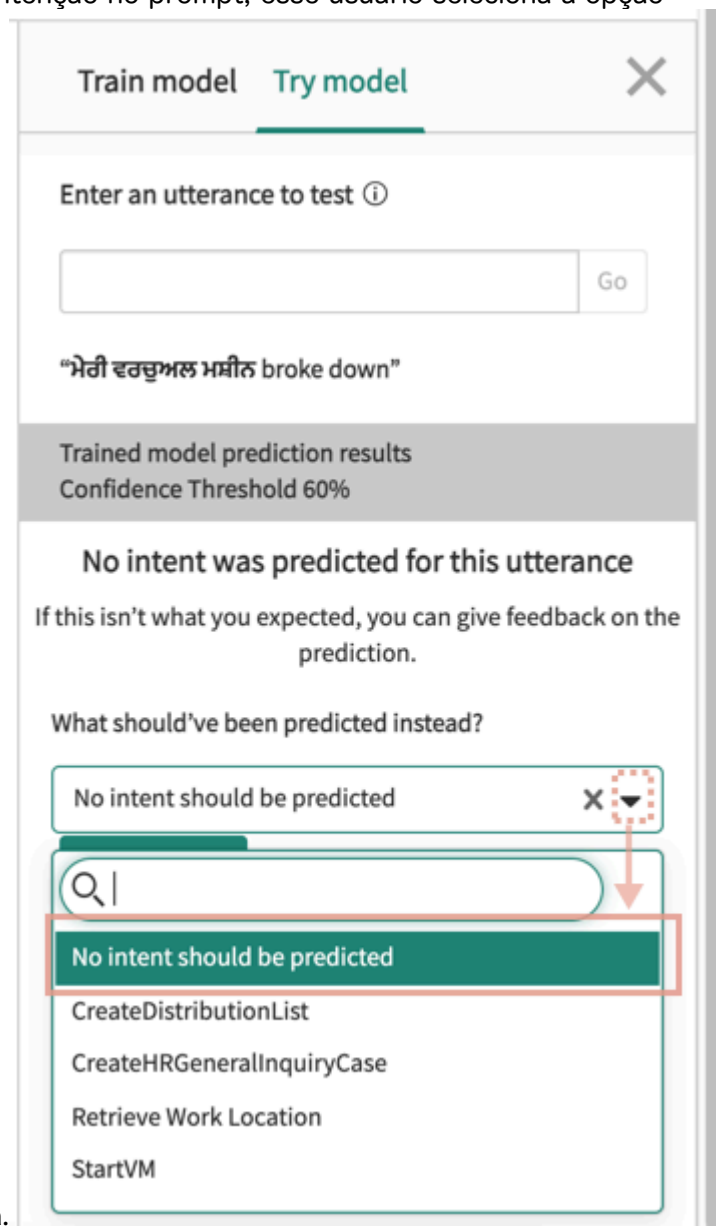
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Tradução automática

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

Portanto, em vez de escolher uma intenção no prompt, esse usuário seleciona a opção **Nenhuma intenção deve ser prevista**.

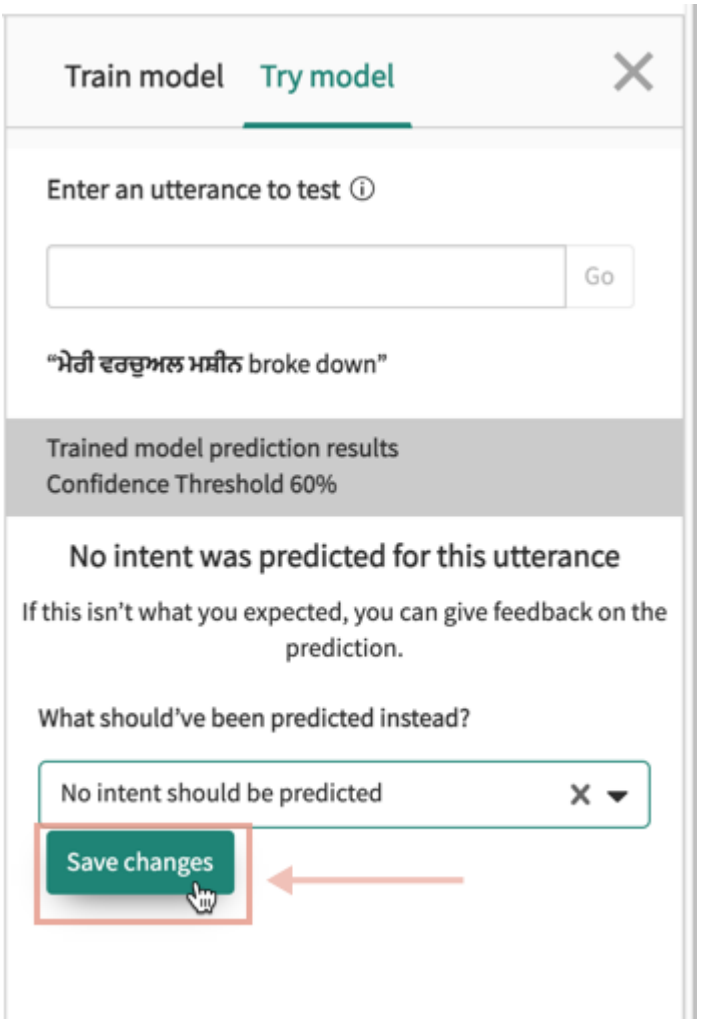


Nota:
Quando você escolhe e salva **Nenhuma intenção deve ser prevista**, o enunciado é removido de todas as intenções das quais faz parte.

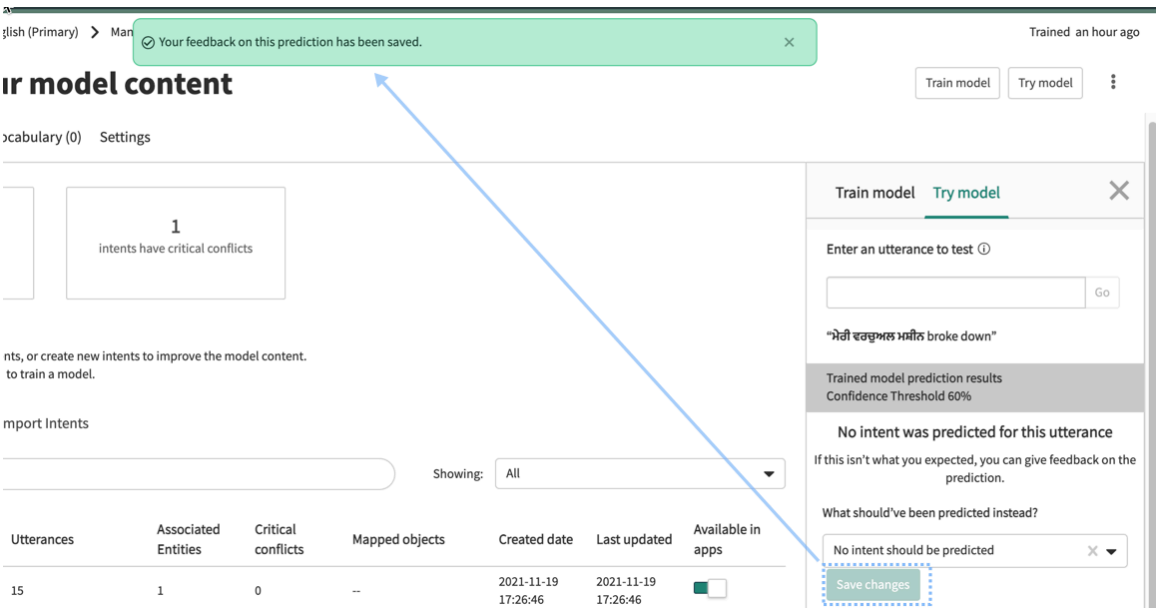
Cenário 4: além de escolher em uma lista de intenções do seu modelo para uma previsão, você também pode notificar diretamente o sistema de que o enunciado é irrelevante para o modelo. Para fazer isso, clique no botão **Excluir previsões deste modelo para este enunciado** e clique em **Salvar mudanças**.

Tradução automática

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



Resultado: uma faixa aparece na parte superior da tela confirmando que o feedback do usuário para a previsão foi salvo, conforme mostrado na imagem abaixo.



Tradução automática

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

Como acessar seus registros de feedback

Seus dados de feedback são armazenados na tabela **ml_labeled_data**, que também é usada por outros produtos ServiceNow. Esta tabela também pode hospedar várias origens, como Virtual Agent logs de bate-papo que podem ser usados para previsões futuras.

Teste e publique seu modelo

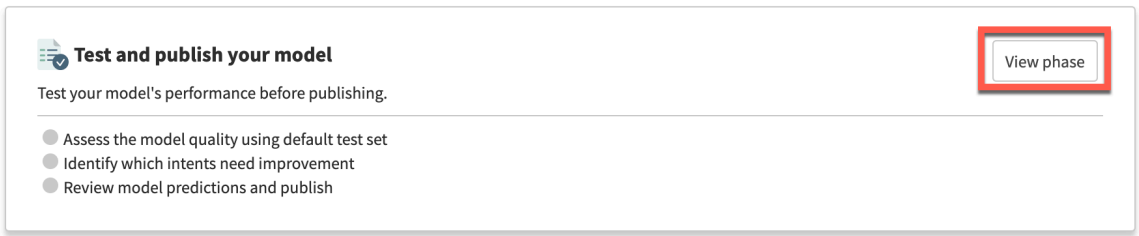
Avalie o desempenho do seu modelo NLU para identificar áreas de melhoria. Em seguida, publique seu modelo para disponibilizá-lo para outras aplicações, como Virtual Agent.

Resumo de uso

Teste seu modelo Virtual Agent ou Pesquisa com IA em relação ao conjunto de testes padrão para ver como o modelo responde. Os resultados de testes fornecem informações que você pode usar para melhorar seu modelo.

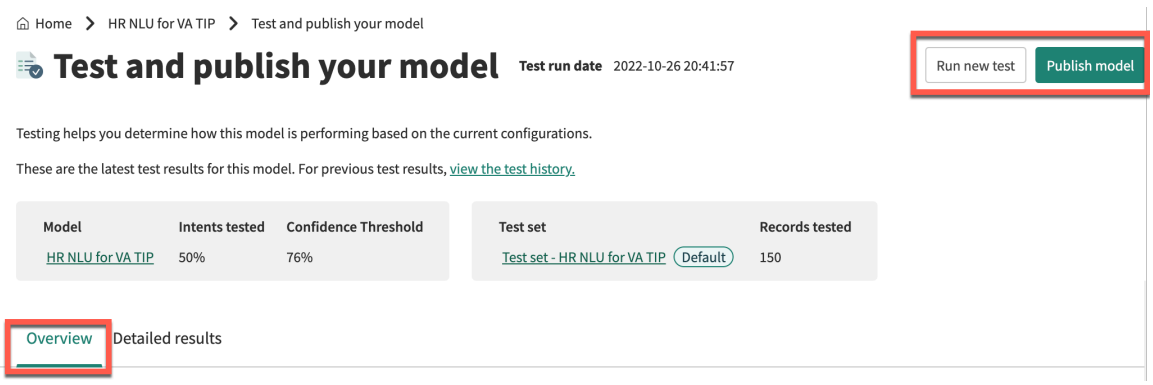
Nota:
Testar seu modelo requer o recurso de teste em lote de vários modelos, disponível com a aplicação Recursos avançados do Workbench de NLU em ServiceNow® Store. Para obter mais informações, consulte Instalar recursos avançados do Workbench de NLU.

Para testar seu modelo, navegue até **NLU Workbench** > **Modelos**. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e selecione o nome do modelo. No cartão **Testar e publicar seu modelo**, selecione **a fase Exibir.**



Visão geral

A fase **Testar e publicar seu modelo é** aberta na página **Visão geral** por padrão. Os botões **Executar novo teste** e **Publicar modelo** estão localizados aqui.

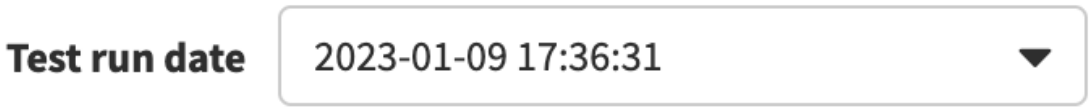


A**visão geral** fornece informações sobre uma simulação anterior, com gráficos de barras resumindo os resultados do teste.

Se você tiver simulações anteriores, poderá exibi-las selecionando na lista **Data** da simulação.

Tradução automática

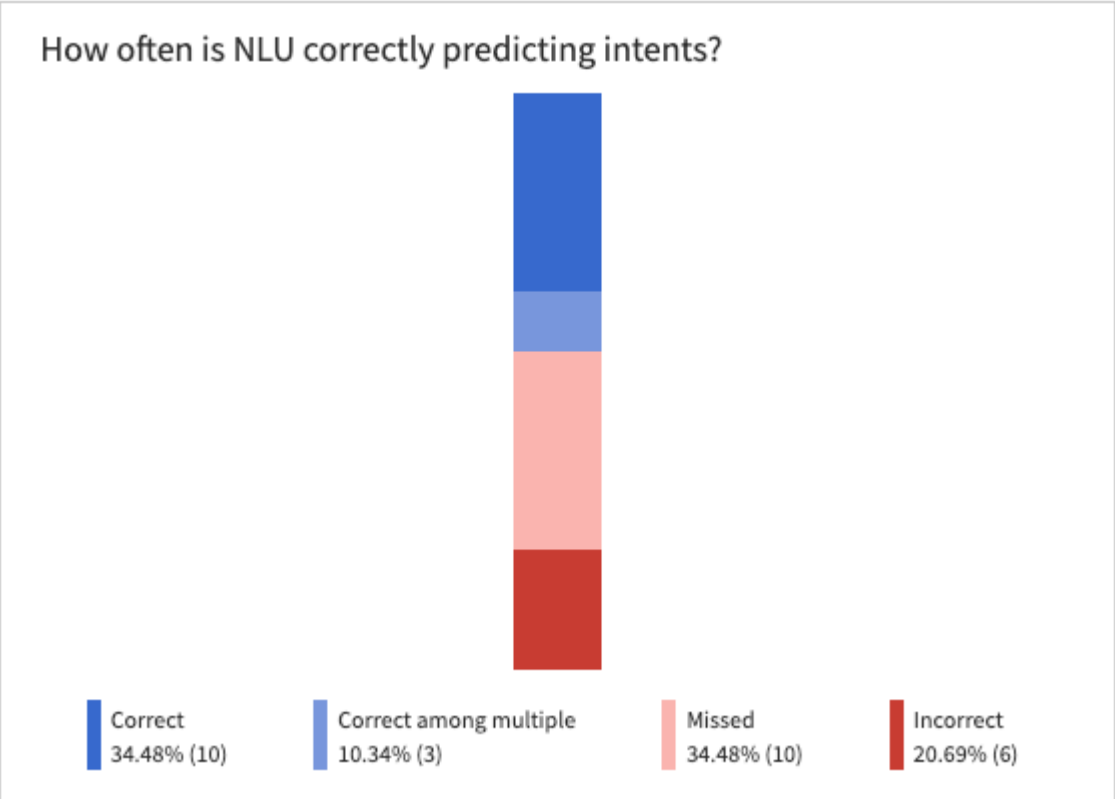
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Para fazer uma busca detalhada na tabela de resultados de testes, selecione a guia **Resultados detalhados**. Cada enunciado de teste é listado em **Resultados detalhados**, com sua previsão.

Noções básicas sobre resultados de testes

Os resultados do teste mostram como o seu modelo respondeu aos enunciados no conjunto de testes.



O gráfico de barras mostra os percentuais de previsão para correto, correto entre vários, ausente e incorreto:

Percentual	Descrição
Correto	A porcentagem de enunciados para os quais o modelo previu a intenção corretamente. Quando o modelo não prevê nenhuma intenção para enunciados marcados como Não relevante, esse resultado é contado como Correto.
Correto entre vários	Para enunciados que tiveram mais de uma intenção prevista. A porcentagem de enunciados para os quais o modelo previu corretamente a intenção ou as intenções, mas também previu intenções que não pertencem ao enunciado.

Tradução automática

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

Percentual	Descrição
Perdido	A porcentagem de enunciados para os quais o modelo não previu uma intenção, embora houvesse uma intenção esperada.
Incorreto	A porcentagem de enunciados para os quais seu modelo previu uma intenção que não estava correta.

O teste pode afetar o limite de confiança do modelo. O limite de confiança determina o nível de confiança de um modelo para prever uma intenção para um enunciado. Para obter mais informações sobre limites de confiança, consulte Configurações do modelo de NLU.

Para obter informações sobre enunciados que não devem ter nenhuma intenção prevista, consulte Detecção de irrelevância no NLU.

Publicar modelo

O botão **Publicar modelo** disponibiliza a versão atual do modelo para outras aplicações, como Virtual Agent.

Nota:
Se o modelo não tiver sido treinado, o botão **Publicar modelo** ficará indisponível. Retorne à fase **Criar e treinar seu modelo** para treinar o modelo antes de publicar.

Para obter mais informações sobre como publicar seu modelo, consulte Publique seu modelo NLU.

Teste em lote para vários modelos

Na fase **Testar e publicar seu modelo**, você testa seu modelo em relação ao conjunto de testes padrão. Com o teste em lote para vários modelos, você pode testar outros conjuntos de testes, testar vários modelos de uma só vez e ver os resultados dos testes. Para usar o Teste em lote de vários modelos, navegue até **NLU Workbench** > **Recursos avançados de NLU** > **Teste em lote para vários modelos**.

Para obter mais informações, consulte Teste em lote para vários modelos.

Para obter mais informações sobre conjuntos de testes, consulte:

- Criar um conjunto de testes
- Criação e gestão de conjunto de testes

Para obter informações sobre o processo de teste, consulte Teste seu modelo.

Teste seu modelo

Teste seu modelo Compreensão da linguagem natural (NLU) em relação ao conjunto de testes padrão. O teste ajuda a determinar o desempenho do seu modelo com o conteúdo atual.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in NLU Model Builder - Core, o plug-in NLU Model Builder, o plug-in Workbench de NLU - Recursos avançados e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados.
- Tenha um modelo treinado para Virtual Agent ou AI Search. Para obter mais informações, consulte Criar e treinar seu modelo.

Tradução automática

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

- Tenha um conjunto de testes para testar modelos. Para obter mais informações, consulte Criação e gestão de conjunto de testes.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Execute um teste do seu modelo usando o conjunto de testes padrão, que contém enunciados de teste e as intenções esperadas.

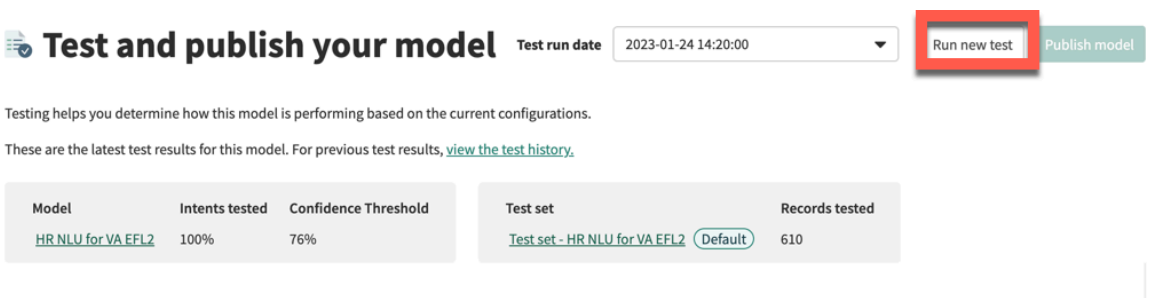
- Se uma intenção esperada no seu conjunto de testes não corresponder a nenhuma intenção no modelo, os enunciados com essas intenções não serão usados para teste. Eles não são incluídos nos resultados do teste.
- As respostas no meio da conversa dos Atos de diálogo não podem ser testadas em Workbench de NLU.
- Quando o modelo não retornar nenhuma previsão para enunciados marcados como Não relevantes, esse resultado será contado como **Correto**.
- Se o seu conjunto de testes não abranger pelo menos 60% das intenções no modelo, o sistema não recomendará um limite de confiança. No entanto, você ainda pode executar o teste.

Neste cenário de exemplo, você treinou seu modelo e deseja avaliar o desempenho.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e o nome do modelo que você deseja testar.
3. Na guia **Detalhes** do modelo da visão geral do modelo, localize o cartão da fase **Testar e publicar seu modelo** e clique em **Exibir fase**.
4. Selecione **Executar novo teste**.

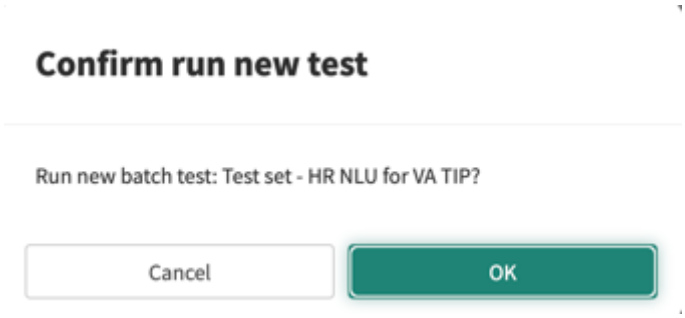
   Nota:
   Outras fases estão indisponíveis durante um teste.



5. A caixa de diálogo **Confirmar execução de novo teste** é aberta, selecione **OK**.

Tradução automática

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



O teste começa e a página **Teste está em andamento... é** carregada.

Resultado

Quando o teste for concluído, a página **Testar e publicar seu modelo** será recarregada. O campo **Data** da simulação reflete a data e a hora deste teste.

A guia **Visão geral** exibe um gráfico dos resultados do teste. Ele também exibe uma lista das 5 principais intenções incorretas e das 5 principais intenções perdidas.

A guia **Resultados detalhados** lista todos os enunciados de teste e seus resultados de previsão.

Você pode ver os resultados de testes anteriores clicando em **exibir o histórico** de testes em **Testar e publicar seu modelo**ou navegando até **Teste em lote** > **Resultados de testes**.

O que Fazer Depois

Use os resultados para editar e melhorar o conteúdo do seu modelo. Quando estiver satisfeito com os resultados, publique seu modelo para disponibilizá-lo para aplicações de consumo, como Virtual Agent.

Publique seu modelo NLU

Publique seu modelo Compreensão da linguagem natural (NLU) para ativá-lo e disponibilizá-lo para uso em outras aplicações que consomem NLU.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in - Workbench de NLU - Core, o plug-in Workbench de NLU e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados.
- Tenha um modelo NLU treinado e testado.
- Função necessária: admin ou nlu_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para este procedimento, você já treinou, testou e refinou seu modelo NLU e está satisfeito com os resultados.

Se o seu modelo já estiver publicado, você poderá publicá-lo novamente. No entanto, você deve treinar o modelo novamente antes de republicar.

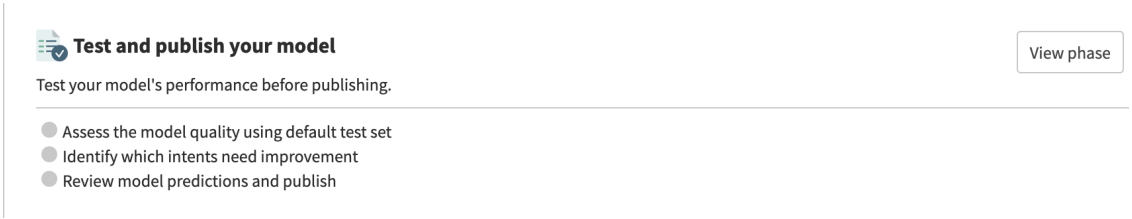
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia correspondente à aplicação do seu modelo e selecione o nome do seu modelo.
3. Na página Visão geral do modelo, localize **Testar e publicar seu modelo**e selecione **Exibir fase**.

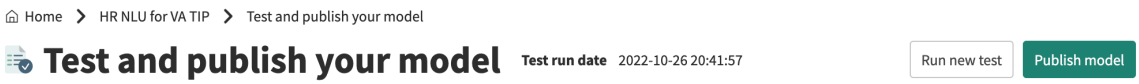
Tradução automática

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

Nota:
Se o modelo ainda não tiver sido criado ou treinado, a fase **Testar e publicar seu modelo** não estará disponível.



4. Na tela **Testar e publicar seu modelo**, selecione **Executar novo teste** para avaliar o modelo usando seu conjunto de testes padrão.
   O teste pode ser ignorado, mas o desempenho do modelo pode não ser ideal. Se o teste for ignorado, uma mensagem de confirmação será exibida, perguntando se você deseja continuar sem o teste. Para obter mais informações sobre testes, consulte Teste e publique seu modelo.
5. Clique **em Publicar modelo**.



Nota:
Se o modelo ainda não tiver sido testado, o botão **Publicar modelo** ficará branco. Se o modelo já tiver sido testado, o botão ficará verde. Se o último modelo treinado já tiver sido publicado, o botão **Publicar modelo** ficará indisponível. Retorne a **Criar e treine seu modelo** para treinar novamente.

Resultado: a versão mais recente do seu modelo NLU é publicada. O modelo está ativo e disponível para uso em outras ServiceNow aplicações, como Virtual Agent. A publicação também substitui todas as versões mais antigas do modelo que estão em uso por essas aplicações.

Comparar as versões de rascunho e publicadas do seu modelo de NLU

Comparar um modelo treinado de rascunho Compreensão da linguagem natural (NLU) com a versão publicada mais recente. Teste e revise as mudanças para garantir que o modelo de rascunho tenha maior desempenho.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in Workbench de NLU - Recursos avançados e o plug-in Predictive Intelligence estejam instalados e ativados.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Neste cenário de exemplo, você está treinando e testando um modelo NLU publicado no Workbench de NLU iterativamente com o objetivo de melhorar suas pontuações de confiança de previsão.

Ao tentar um enunciado em um modelo NLU :

Tradução automática

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

- Se o modelo for treinado e nunca publicado, o painel Modelo de teste mostrará somente os resultados do modelo treinado.
- Se o modelo for treinado e publicado, o painel Modelo de teste mostrará somente os resultados do modelo publicado.
- Se você fez mudanças em um modelo publicado e o treinou, o painel Modelo de Teste mostrará os resultados do modelo treinado e publicado para comparação.

Neste procedimento de exemplo, você clonou o modelo de um modelo de RH somente leitura pré-criado. Você clonou o modelo para criar sua própria versão específica de negócios dele, aproveitando as intenções existentes do modelo pré-criado.

Procedimento

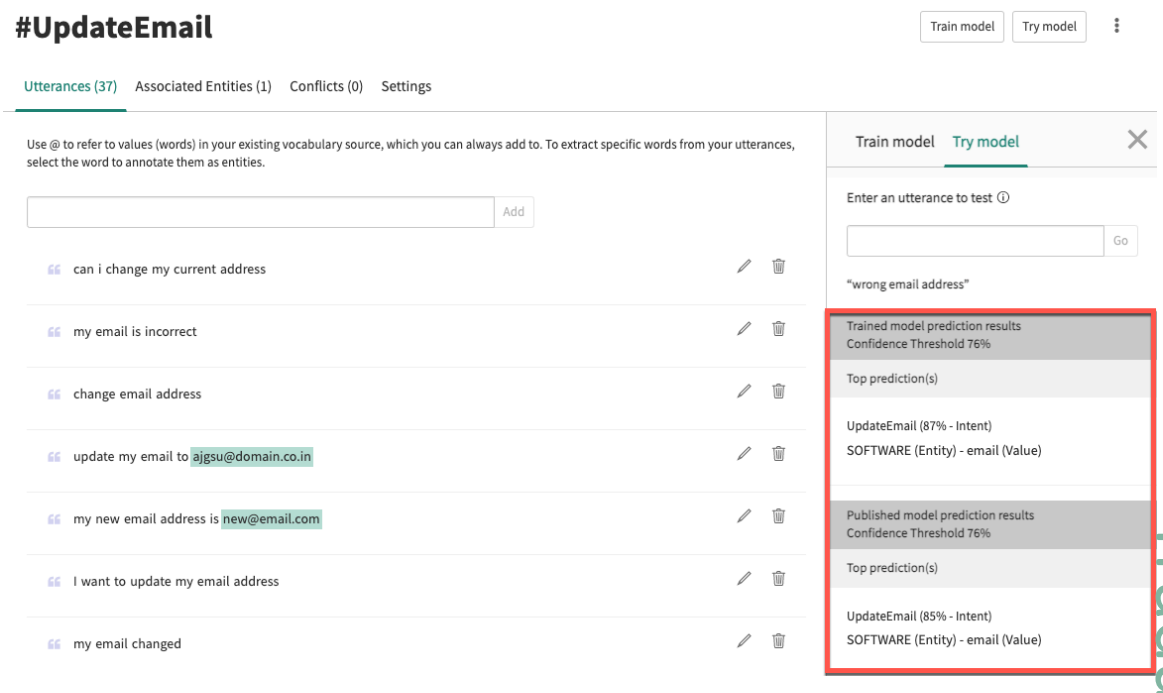
1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia correspondente à aplicação do seu modelo e selecione o nome do modelo publicado.
3. Na página de visão geral do modelo, localize o cartão **Criar e treinar seu modelo** e clique na **fase Exibir**.
4. Faça uma mudança nas intenções, nos enunciados, nas entidades ou no vocabulário.
   Neste cenário de exemplo, você adiciona mais alguns enunciados de treinamento à intenção *#UpdateEmail*.
5. Treine e teste o modelo alterado para que você possa ver suas pontuações de previsão em comparação com as pontuações da versão publicada.
   a. Na guia **Treinar modelo**, clique no botão **Treinar**.
   b. Quando o treinamento for concluído, o sistema exibirá *O modelo foi treinado com sucesso*.
   c. Na guia **Testar modelo**, insira este enunciado: endereço de e-mail incorreto.
   d. Clique **em Ir**.

   O painel exibe resultados de previsões para o modelo publicado e o modelo treinado. Compare os resultados das duas versões do modelo, antes e depois das mudanças. Neste exemplo, a pontuação de confiança aumentou em uma pequena margem. Ao fazer

Tradução automática

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

mudanças significativas no conteúdo do modelo, a pontuação de confiança ou até mesmo as previsões de intenção podem mudar.



O que Fazer Depois

Use as informações no painel de teste para ver se as mudanças feitas melhorarão o desempenho do modelo. Quando estiver satisfeito com as mudanças, teste o modelo antes de publicá-lo. Em seguida, publique seu modelo para substituir a versão publicada atual.

Detecção de irrelevância no NLU

Mantenha o foco dos bate-papos Virtual Agent com a detecção de irrelevância. Use o recurso de detecção de irrelevância para treinar seu modelo NLU e evitar fazer previsões para enunciados que não são relevantes.

Informações de resumo

O recurso de detecção de irrelevância melhora a precisão da previsão dos modelos NLU, treinando-os para ignorar determinados enunciados. Esses enunciados de seus usuários podem não se aplicar a nenhuma intenção, portanto, não devem obter nenhuma previsão.

Para garantir que os modelos não prevejam uma intenção quando não deveriam, você pode marcar os enunciados como Não relevantes. Esses enunciados marcados são incluídos como parte do treinamento do modelo. Quando o modelo publicado encontra enunciados semelhantes de seus usuários, nenhuma intenção é correspondida ou prevista.

A tabela de detecção de irrelevância é onde você pode gerenciar enunciados marcados como não relevantes.

Funções, Uso e Navegação

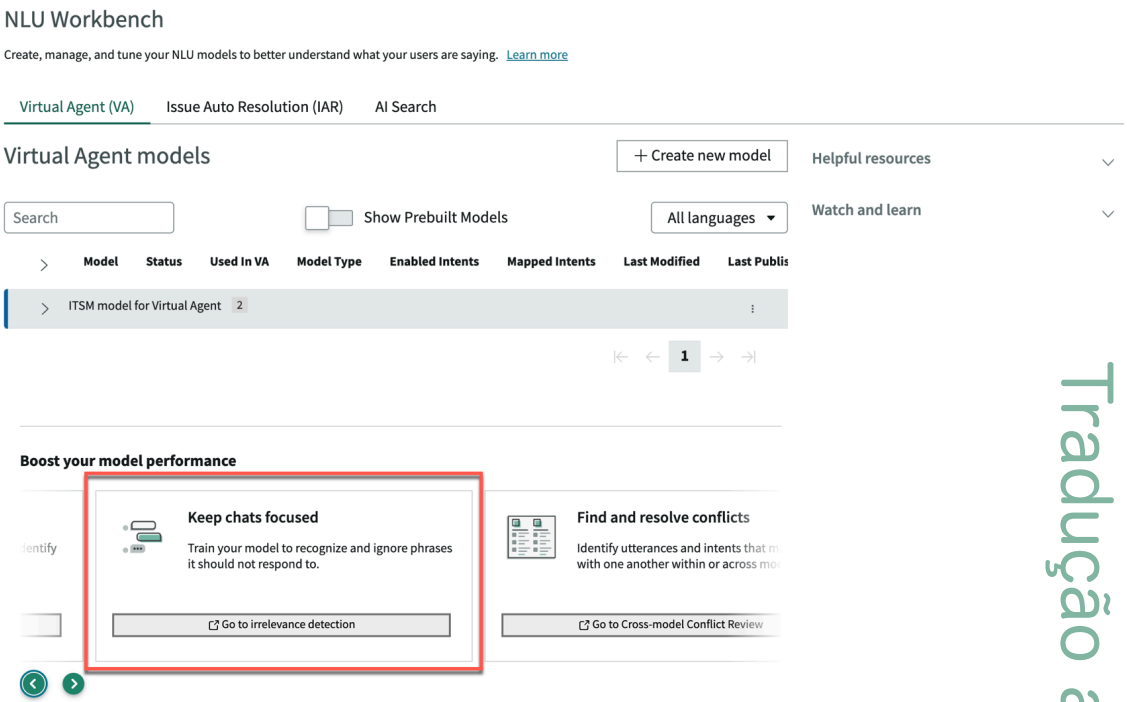
Use a função de *administrador* ou *nlu_admin* para acessar a detecção de irrelevância. A função *nlu_editor* também pode acessar a detecção de irrelevância, mas deve ser atribuída a um modelo para editar o conteúdo desse modelo.

A detecção de irrelevância está disponível somente para os modelos Virtual Agent.

Tradução automática

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

1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**. A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Role para baixo a lista de modelos Virtual Agent até a seção **Aumente o desempenho do seu modelo**.
3. Role horizontalmente para localizar o cartão **Manter o foco dos bate-papos**e selecione o botão **Ir para detecção de irrelevância**.



Nota:
O URL da instância deste recurso é<instance-name> .servicenow.com/now/nlu-workbench/irrelevante-utterances.

Como adicionar enunciados à detecção de irrelevância

Existem vários métodos para adicionar enunciados à **detecção de irrelevância**:

- O log de bate-papo Virtual Agent : no Ciclo de feedback de especialista em Workbench de NLU, ao revisar um enunciado coletado do log de bate-papo Virtual Agent, você pode marcá-lo como Não relevante. O sistema perguntará se deve ser irrelevante para um modelo específico ou para todos os modelos. Depois de adicionar, esses enunciados podem ser exibidos como **NO_INTENT** no ciclo de feedback de especialista.

  Para obter mais informações sobre o Ciclo de feedback de especialista em NLU, consulte NLU Ciclo de feedback de especialista.

  Esses enunciados têm uma Origem de **Logs de bate-papo do VA** na tabela de detecção de irrelevância.

- Entrada manual: na detecção de irrelevância, digite seu enunciado no campo **Digite enunciados aqui** e selecione **Adicionar**. O sistema perguntará se deve ser irrelevante para um modelo específico ou para todos os modelos.

  Esses enunciados têm uma Origem de **Manual** na tabela de detecção de irrelevância.

Tradução automática

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

- Importação: ao usar um arquivo CSV ou XLSX (Pasta de trabalho do Excel) para importar enunciados de treinamento e suas intenções, você pode indicar enunciados irrelevantes deixando a coluna Intenção vazia. Esses enunciados podem ser exibidos como **NO_INTENT** em áreas como Ciclo de feedback de especialista e Revisão de conflito.

  Para obter mais informações sobre como importar enunciados e intenções, consulte Criar um modelo NLU a partir de um arquivo CSV.

  Esses enunciados têm uma Origem de **Manual** na tabela de detecção de irrelevância.

Comportamento de enunciados irrelevantes

Existem dois tipos de enunciados irrelevantes: aqueles associados a um modelo específico ou aqueles irrelevantes para qualquer modelo. Um modelo pode ter no máximo 200 enunciados irrelevantes associados a ele.

A seguir estão os detalhes de como esses dois tipos e o máximo de 200 contagens interagem.

Quando um modelo é enviado para treinamento, no máximo 200 enunciados irrelevantes são enviados com ele. Primeiro, os enunciados irrelevantes diretamente associados a esse modelo são enviados. Em seguida, os enunciados designados como não relevantes para qualquer modelo são enviados. O total desses tipos não excede 200.

Se um modelo tiver 200 enunciados irrelevantes associados a ele e um novo enunciado irrelevante for adicionado, o enunciado mais antigo do modelo será descartado. O novo enunciado irrelevante pode ser de qualquer tipo (não relevante para o modelo específico ou não relevante para qualquer modelo).

Um modelo não pode ter mais enunciados irrelevantes do que enunciados de treinamento normais.

Revisão de conflitos

Se um enunciado for marcado como irrelevante e houver um enunciado semelhante em uma intenção, o modelo não fará uma previsão para esse enunciado. Em outras palavras, enunciados irrelevantes têm precedência sobre enunciados de treinamento.

Como os enunciados irrelevantes afetam as previsões do modelo, eles são exibidos como conflitos quando se sobrepõem aos enunciados de treinamento.

Há dois locais onde os conflitos com enunciados irrelevantes são realçados:

- O módulo Revisão de conflito entre modelos. Para obter mais informações sobre este módulo, consulte Análise de conflitos entre modelos.

  Nota:
  O módulo Análise de conflito entre modelos está disponível com a aplicação Workbench de NLU - Recursos avançados de ServiceNow® Store. Para obter mais informações, consulte Recursos avançados do workbench de NLU.

- A guia Conflitos de uma intenção. Para obter mais informações sobre conflitos em uma intenção, consulte Resolver problemas de intenção.

Para fins de revisão de conflitos, os enunciados irrelevantes são exibidos como se estivessem em sua própria intenção, chamada **NO_INTENT**.

Tradução automática

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

Observe que enunciados irrelevantes não podem ser editados ou excluídos na página de conflito. Copie o enunciado irrelevante da página de conflito para a página de detecção de irrelevância para modificar ou excluir o enunciado.

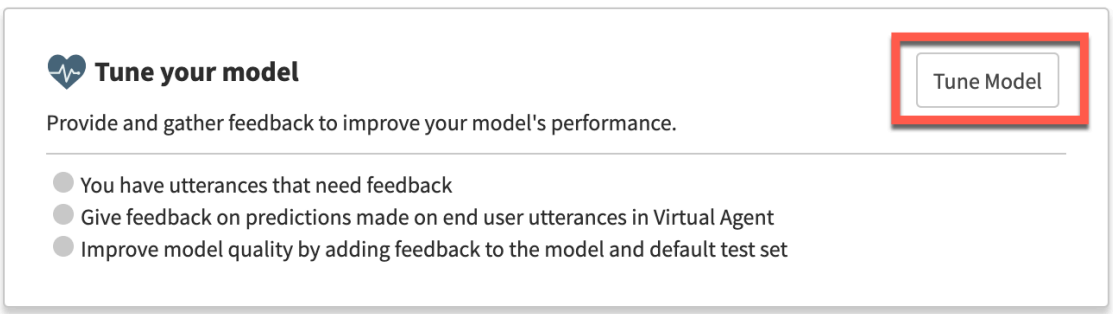
Mais informações

- Em conjuntos de testes, tente incluir cerca de 10% dos enunciados de teste como irrelevantes. Isso ajuda a avaliar como o modelo lida com enunciados que não devem ter uma intenção prevista. Ao importar enunciados de treinamento ou teste de um arquivo CSV ou XLSX (Pasta de trabalho do Excel), você pode indicar que um enunciado é irrelevante deixando a coluna Intenção vazia.
- Ao testar modelos em relação a conjuntos de testes, os resultados serão considerados *corretos* se nenhuma intenção for prevista para um enunciado irrelevante.
- Enunciados que foram marcados como `Não relevante` podem ser reatribuídos mais tarde. Por exemplo, se uma nova intenção for criada, os enunciados irrelevantes existentes poderão ser atribuídos manualmente à nova intenção. Em seguida, eles se tornam parte dos enunciados de treinamento normais.

  Para reatribuir um enunciado na detecção de irrelevância, expanda a lista na coluna **Intenção corrigida** e selecione a intenção apropriada. Certifique-se de selecionar o botão **Salvar feedback** após a reatribuição. Além disso, certifique-se de retreinar o modelo para incorporar essas atualizações.
- enunciados irrelevantes não estão associados a intenções específicas em um modelo. Eles estão associados a um modelo ou marcados como não relevantes para nenhum modelo.
- Os enunciados marcados como não relevantes para qualquer modelo são enviados como parte dos dados de treinamento de cada modelo. Em outras palavras, eles se aplicam a todos os modelos.
- O treinamento do modelo é necessário para incorporar enunciados `não relevantes`. O treinamento de qualquer modelo adiciona enunciados recém-marcados a todos os modelos.
- Os enunciados podem ser excluídos ou editados na tabela de detecção de irrelevância.
- Os enunciados irrelevantes devem ter um conteúdo diferente dos enunciados associados a uma intenção.

Ajuste seu modelo

Na visão geral do seu modelo em Workbench de NLU, abra a fase **Ajustar seu modelo** para revisar e incorporar enunciados do usuário do Ciclo de feedback de especialista.



Tradução automática

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

Resumo de uso

A fase **Ajustar seu modelo** na visão geral do seu modelo leva você para o recurso NLU Ciclo de feedback de especialista, que coleta dados de Virtual Agent logs de bate-papo e os fornece a você para feedback.

Nota:
A aplicação [ServiceNow® StoreWorkbench de NLU - Recursos avançados deve ser instalada para exibir **Ajuste seu modelo**. O plug-in Virtual Agent também é necessário.

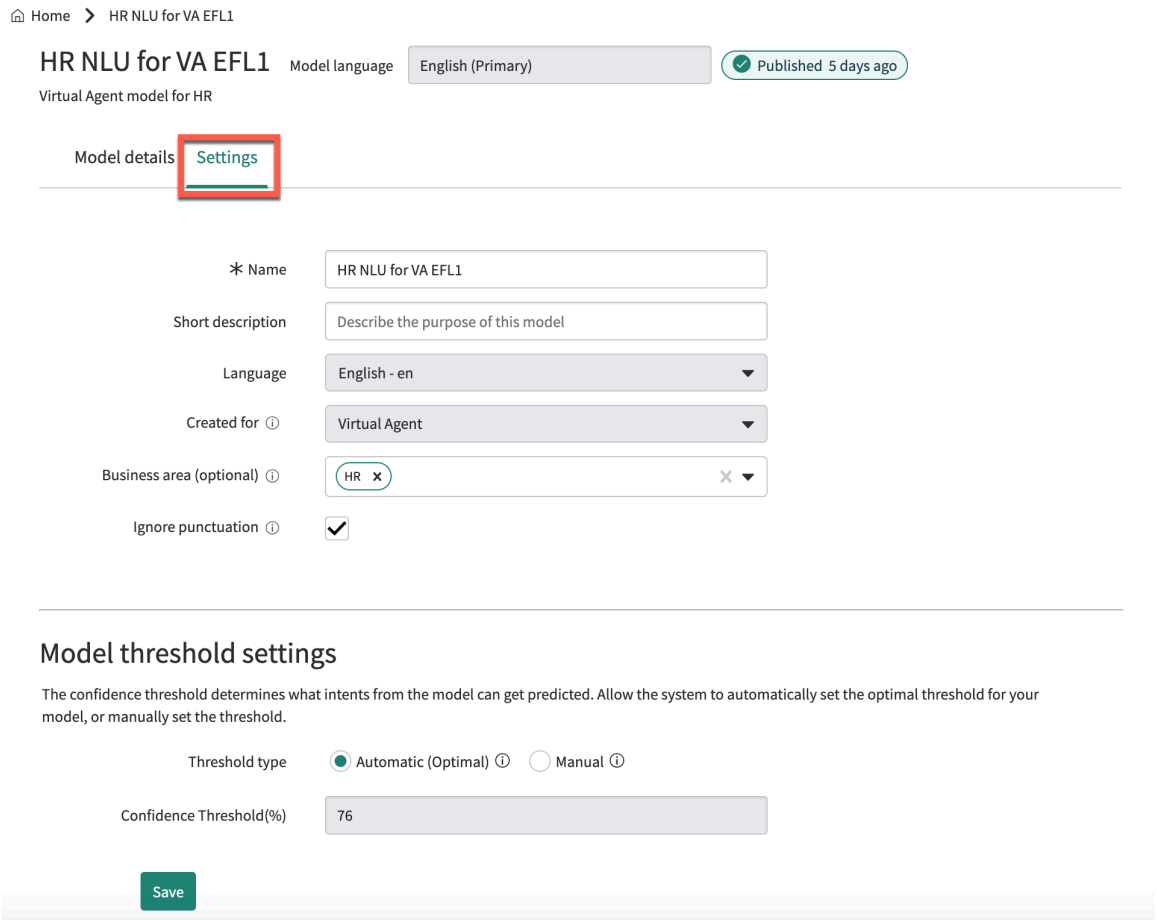
Quando o Ciclo de feedback de especialista tem feedback aguardando sua revisão, **Você tem enunciados que precisam de feedback** é realçado no cartão.

Para obter mais informações, consulte NLU Ciclo de feedback de especialista

Configurações do modelo de NLU

Altere o nome, a descrição ou o limite de confiança do seu modelo NLU na página **Configurações** da visão geral do modelo.

Acesse as configurações do modelo navegando até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e o nome do modelo. Na visão geral do modelo, selecione a guia **Configurações do modelo**.



Configurações do modelo

Na seção superior da página de configurações do modelo, você pode alterar o nome, a descrição resumida e a área de negócios do modelo. Você não pode mudar o idioma, a

Tradução automática

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

finalidade ou o escopo do modelo. Para criar um modelo com um idioma, finalidade ou escopo diferente, consulte Criando modelos.

Por padrão, a caixa de seleção **Ignorar pontuação** está ativa. Ignorar a pontuação faz com que haja menos variância entre as intenções previstas e as pontuações de confiança para enunciados com pontuação um pouco diferente. Para obter melhores resultados, mantenha a caixa de seleção ativa.

Configurações de limite do modelo

Aqui, você pode ajustar como o limite de confiança funciona no seu modelo.

Um limite é uma pontuação de confiança representada por uma porcentagem. O limite de confiança de um modelo determina quais intenções desse modelo serão previstas para um determinado enunciado. Por exemplo, se o limite do modelo for de 65%, uma intenção será prevista para um enunciado somente quando a intenção tiver uma pontuação de confiança de pelo menos 65%. Definir um limite muito baixo pode aumentar os falsos positivos, prevendo intenções que não devem ser correspondentes a um enunciado. Por outro lado, um limite de modelo muito alto pode filtrar as intenções que você deseja obter previstas. Encontrar o limite ideal melhora a capacidade do modelo de prever as intenções corretamente.

Existem dois tipos de configurações de limite do modelo:

- **Automático** - Permite que o sistema escolha o limite de confiança ideal para o seu modelo. O valor é atualizado dinamicamente com base nos resultados do teste. Isso acontece na fase **Testar e publicar seu modelo**, em que o conjunto de testes padrão do seu modelo é usado.
- **Manual** - Você pode definir manualmente o limite de confiança. O sistema também pode recomendar um limite melhor para o modelo durante o teste. Você pode optar por aceitar recomendações.

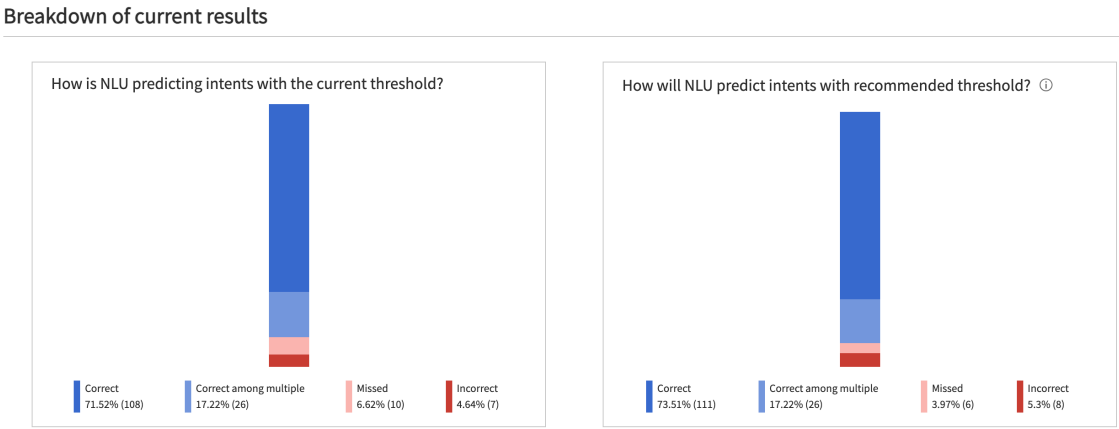
Os modelos pré-criados vêm com um limite ajustado. O limite de confiança em modelos pré-criados foi escolhido especificamente para esse modelo.

Os resultados de testes incluem uma *recomendação de limite do modelo* somente se eles atenderem aos seguintes requisitos:

- O conjunto de testes tem uma pontuação de cobertura de teste de pelo menos 60%, com pelo menos 5 enunciados de teste por intenção. Para obter mais informações, consulte Criação e gestão de conjunto de testes.
- O conjunto de testes tem pelo menos 100 enunciados.
- O modelo não é um modelo pré-criado.
- O limite recomendado teria resultados melhores do que o limite atual.

Tradução automática

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



Os resultados de testes com um limite recomendado contêm um segundo gráfico. O segundo gráfico mostra as porcentagens de previsão com os limites recomendados aplicados.

Aplicar a recomendação de limite pode melhorar as porcentagens de previsão do seu modelo. Selecione **Aplicar recomendações** para mudar o limite. O sistema retreina automaticamente o modelo e os resultados do teste mostram as porcentagens de previsão com o novo limite.

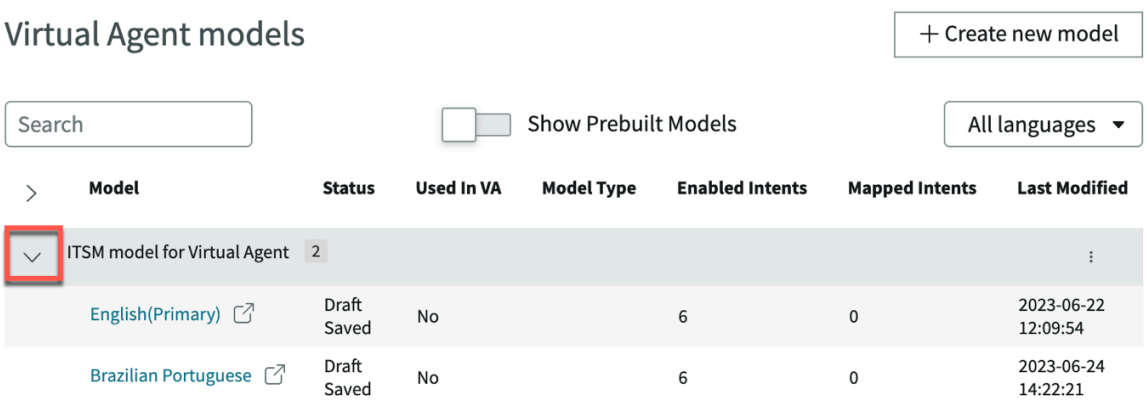
Gestão de modelo multilíngue

Use modelos multilíngue Compreensão da linguagem natural (NLU) para que o sistema entenda a entrada do usuário em vários idiomas. O Workbench de NLU ajuda a gerenciar e manter uma estrutura consistente de conteúdo em todos os idiomas para fornecer uma experiência unificada.

Idiomas primários e secundários

Um idioma primário é o idioma de origem que você escolhe ao criar um modelo. Esses modelos são considerados *primários*. Os modelos primários podem ser traduzidos para diferentes idiomas. Esses modelos traduzidos são chamados de *modelos secundários*. Os idiomas nos quais eles são traduzidos são chamados de idiomas secundários.

A página inicial Workbench de NLU exibe modelos de idioma primário e secundário aninhados sob o nome do modelo. Selecione a seta à esquerda do nome do modelo para expandir o grupo de idiomas.



A gestão de modelos multilíngue fornece uma maneira de agrupar, supervisionar e atualizar seus modelos NLU. A designação do idioma do modelo funciona da seguinte forma:

Tradução automática

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

- Os modelos primários têm um idioma que você atribui a eles durante a criação do modelo e são listados como *inglês (primário)*. O idioma do modelo primário é o idioma de origem para as traduções que seguem posteriormente nos modelos secundários.
- Modelos secundários são cópias traduzidas do modelo primário. Cada modelo secundário usa um idioma diferente, como português do Brasil, polonês ou finlandês.
- Qualquer idioma compatível pode ser o idioma primário de um modelo primário ou o idioma secundário de um modelo secundário.
- Em um grupo de modelos, você não pode ter dois modelos secundários que usam o mesmo idioma.

Para obter mais informações sobre os idiomas disponíveis em NLU, consulte NLU suporte de idioma.

Implementação de agrupamento de idiomas

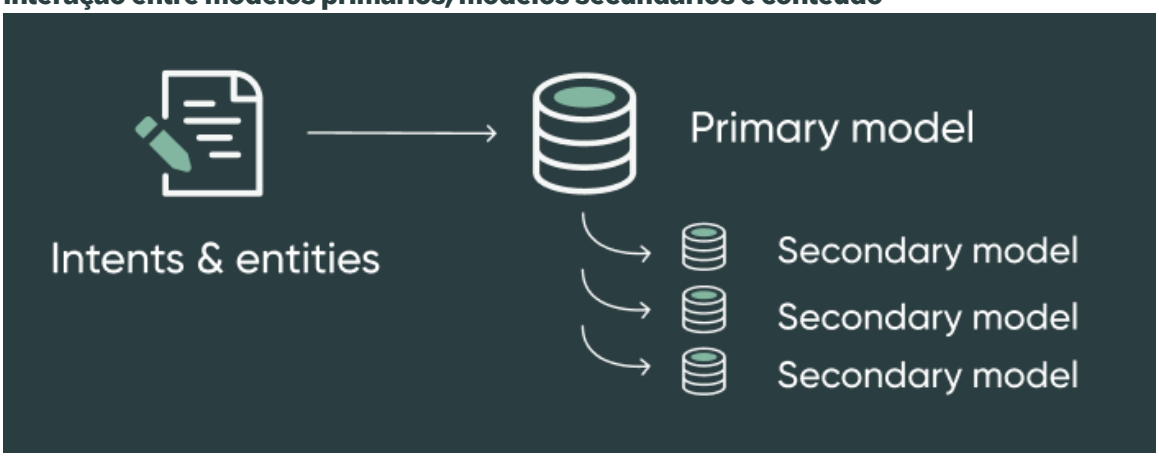
O agrupamento de idiomas é opcional, mas ajuda a organizar várias versões de idioma dos modelos. Existem dois métodos para garantir que os idiomas do modelo sejam agrupados:

- Você pode adicionar um idioma a um modelo primário no menu Mais opções do modelo, que cria automaticamente um modelo de idioma secundário com opções de tradução. Para obter mais informações sobre como adicionar e traduzir um idioma, consulte Traduzir um modelo multilíngue.
- Você pode acessar a página de migração do modelo de instância diretamente visitando<instance_name> .service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration. Para obter mais informações sobre o agrupamento de idiomas usando este método, consulte Agrupamento de idiomas do modelo.

Interações do modelo primário e secundário

Para garantir a consistência em um grupo de modelos, os nomes das intenções e entidades em todos os modelos secundários são iguais ao conteúdo no modelo primário. Novas intenções só podem ser criadas em um modelo primário. Criar uma intenção em um modelo primário adiciona a intenção a todos os modelos secundários no grupo de modelos, mas sem nenhum enunciado neles. Novas intenções são desabilitadas por padrão. Novas entidades também podem ser criadas em modelos secundários para idiomas que oferecem suporte a entidades. Adicionar uma entidade em um modelo primário a cria em todos os modelos secundários no grupo de modelos, se for válido.

Interação entre modelos primários, modelos secundários e conteúdo



Tradução automática

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

Quando você adiciona uma intenção a um modelo primário, a intenção é adicionada a todos os seus modelos secundários. Cada intenção em um modelo secundário é mapeada para sua intenção correspondente no modelo primário. O mapeamento de intenções garante que qualquer aplicação que use essas intenções possa acessar todas as intenções secundárias por meio de suas intenções primárias correspondentes.

Quando você exclui uma intenção ou entidade em um modelo primário, suas intenções e entidades correspondentes também são excluídas em seus modelos secundários. Portanto, os modelos secundários devem sempre seguir o status do conteúdo do modelo primário. Embora não seja possível excluir intenções em modelos secundários, você pode desativá-las.

Para obter mais informações sobre interações de intenção, consulte Importar conteúdo do modelo primário para um modelo secundário.

Você não pode excluir uma entidade criada em um modelo secundário se for uma cópia de uma entidade correspondente criada no modelo primário. No entanto, você pode adicionar ou excluir uma entidade em um modelo secundário se ela não tiver uma entidade correspondente no modelo primário.

Sempre que você traduz um modelo ou adiciona intenções e entidades a modelos secundários, o modelo deve ser revisado. Os modelos secundários marcados com **Revisão** necessária devem ser revisados manualmente antes da publicação.

Exibição de modelos secundários que precisam de revisão

Se todas as intenções em um modelo secundário estiverem desabilitadas, os botões **Treinar** e **Testar** também serão desabilitados no modelo. No entanto, mesmo que apenas uma intenção esteja habilitada no modelo, você poderá treinar e testar o modelo. Certifique-se de que algumas intenções estejam habilitadas em seus modelos secundários para traduzi-las.

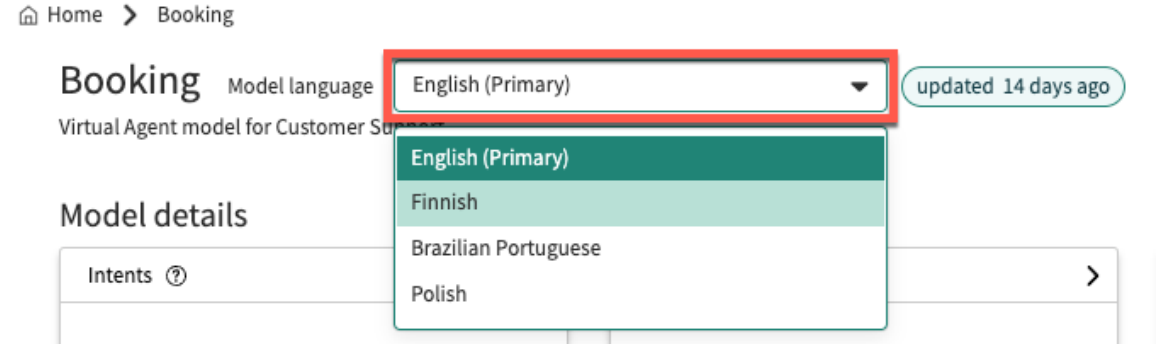
Nota:
Ao treinar e testar, as pontuações de previsão para enunciados semelhantes em modelos primários e secundários podem ser diferentes. O contexto aparece de forma diferente entre os idiomas devido a variações estruturas inerentes.

Ao observar um modelo, você pode navegar entre os idiomas no grupo de modelos. Em uma página de detalhes do modelo, use a lista suspensa **Idioma do modelo** para navegar até outros modelos.

Tradução automática

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

Exibição da lista de idiomas do modelo



Duplicar modelos agrupados e grupos de modelos

Usando a função nlu_admin, você pode duplicar modelos primários, modelos secundários e grupos de modelos inteiros. Você pode duplicar apenas o modelo primário ou um conjunto de modelos secundários entre o grupo de modelos.

A seguir está uma lista de comportamentos do sistema que você pode encontrar ao duplicar esses modelos.

- Se você duplicar um modelo secundário que está em um grupo de modelos, a versão duplicada se torna um modelo primário separado que está fora desse grupo de modelos.
- Todas as intenções estão duplicadas. A intenção duplicada mantém o mesmo status **Habilitado** da intenção original.
- Ao duplicar um modelo primário, você pode duplicar um conjunto de modelos secundários ou todos os modelos secundários junto com ele. Esta ação cria um grupo de modelos composto por versões duplicadas com os respectivos modelos originais marcados como modelos de origem.
- Ao duplicar um grupo de modelos, você pode escolher um modelo secundário existente para ser o modelo primário do grupo duplicado.
- Se você selecionar um modelo secundário em um grupo de modelos existente como um novo modelo primário ao duplicar o grupo, todas as entidades desabilitadas serão habilitadas para a versão duplicada do modelo secundário. O modelo secundário se torna o modelo primário no novo grupo de modelos duplicados.
- Se você duplicar um modelo primário sem nenhum modelo secundário, a versão duplicada se tornará um modelo primário separado.

Para obter mais informações, consulte Duplicar um modelo de NLU.

Agrupamento de idiomas do modelo

O agrupamento de idiomas facilita o gerenciamento de seus modelos multilíngue Compreensão da linguagem natural (NLU). Você pode revisar os grupos de idiomas existentes e designar novos grupos de idiomas.

Agrupamento de idiomas

O agrupamento de idiomas organiza seus modelos NLU em modelos primários e secundários e indica o idioma primário e o modelo primário do grupo.

Se você adicionou um novo idioma a um modelo, um grupo de idiomas será criado automaticamente, portanto, você já pode ter grupos de idiomas existentes. Para obter mais

Tradução automática

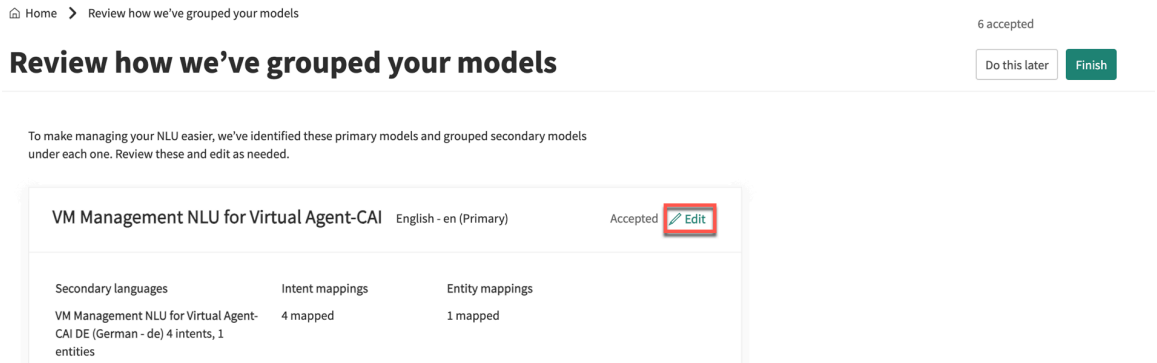
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

informações sobre como adicionar e traduzir um novo modelo de idioma, consulte Traduzir um modelo multilíngue.

Para exibir os grupos de idiomas atuais e inspecionar possíveis novos grupos de idiomas, navegue até:

<instance_name.service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration.

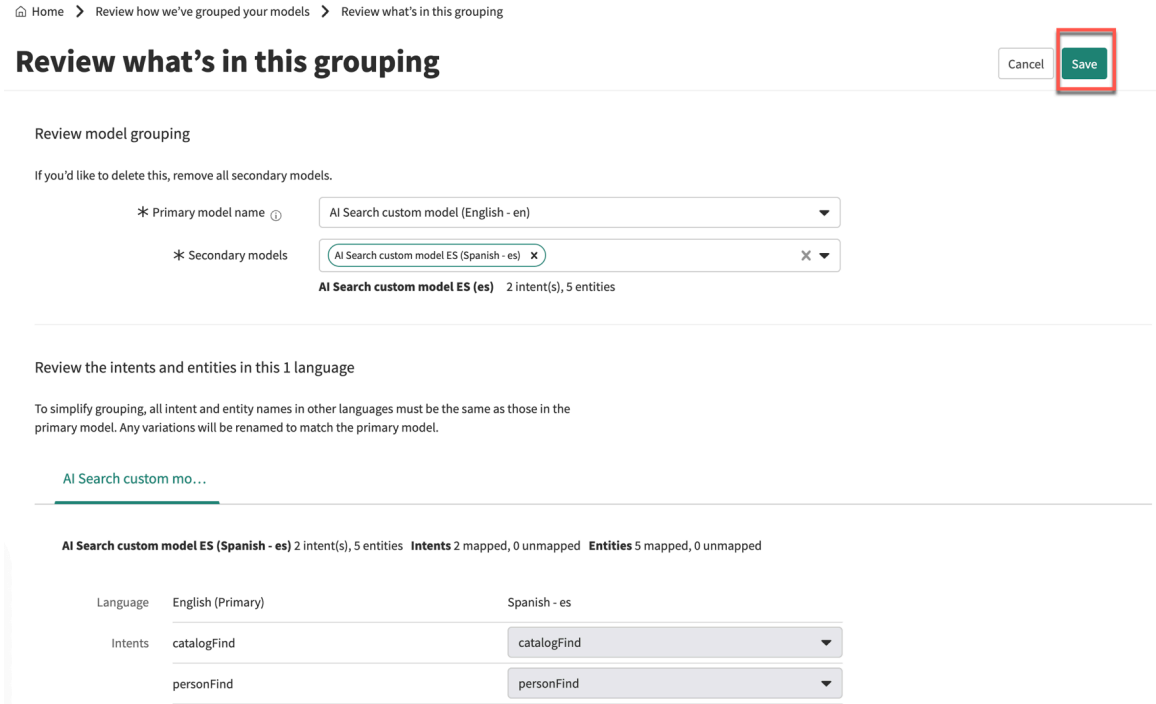
A página intitulada **Revise como agrupamos seus modelos é** aberta.



Revisando seus modelos agrupados

Há duas coisas que você pode fazer na tela **Revisar como agrupamos seu modelo** ao usar a função nlu_admin.

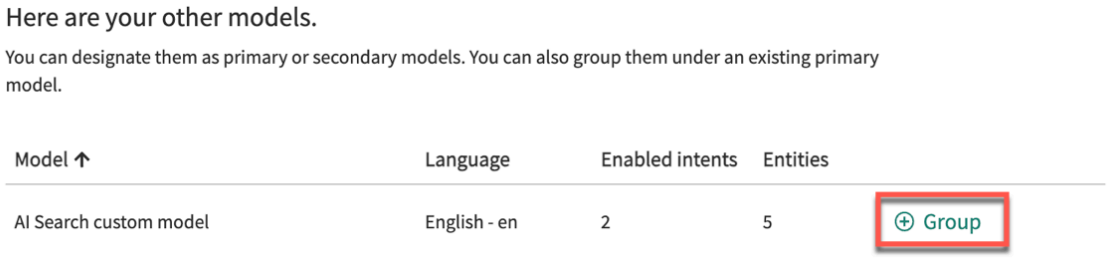
- Você pode revisar e editar os grupos de idiomas do modelo atual na seção superior. Para grupos de idiomas existentes, todos os mapeamentos de intenção e entidade de Virtual Agent (VA) são exibidos. Para atualizar mapeamentos de VA ou para tornar um dos idiomas secundários o idioma primário do grupo, selecione o botão **Editar**. A página intitulada **Revisar o que há neste agrupamento é** aberta. Ao concluir suas edições, selecione o botão **Salvar**.



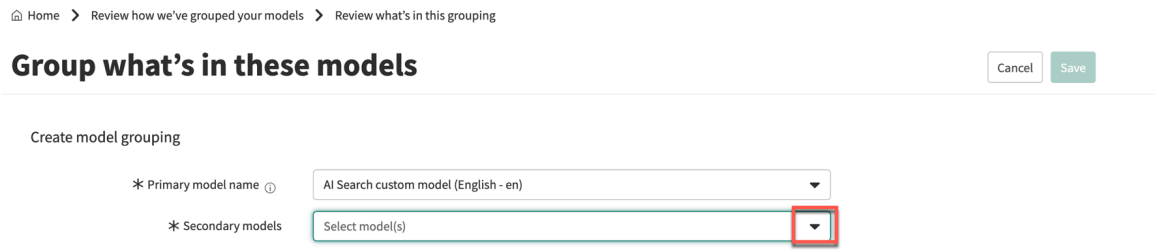
Tradução automática

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

- Você pode agrupar modelos manualmente na seção **Aqui estão seus outros modelos** da tela. Role a página para baixo para exibir esta seção, se necessário. Para configurar um agrupamento de idiomas para um modelo, expanda seu botão **Agrupar**.



A função **Agrupar** abre a página intitulada **Agrupar o que há nesses modelos**. Você pode expandir a lista de possíveis modelos secundários e selecionar o botão **Salvar**. Todos os novos grupos são exibidos na seção superior de **Revise como agrupamos seus modelos**após atualizar a página.



Nota:
O tempo que o sistema leva para agrupar seus modelos depende do número e do tamanho dos modelos.

Traduzir um modelo multilíngue

Adicione um idioma a um modelo NLU existente traduzindo-o. Use uma das várias opções de tradução para adicionar um modelo secundário em um idioma compatível.

Antes de Iniciar

- Ative o plug-in Localization Framework (com.glide.localization_framework.installer). Consulte Localization Framework .
- No escopo da aplicação de destino, crie um modelo de idioma primário ou use um modelo primário existente.
- O multilinguismo está disponível para os modelos Virtual Agent e Pesquisa com IA.
- Função necessária: nlu_admin ou admin.

Nota:
A função nlu_editor não pode iniciar uma tradução de modelo porque o nlu_editor não tem permissão para criar um novo modelo. Consulte Atribuir um editor NLU a um modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tradução de um modelo cria um modelo secundário do idioma escolhido, no mesmo escopo da aplicação que o modelo primário.

O modelo secundário contém o mesmo conteúdo que o primário. No entanto, as intenções do modelo secundário estão desabilitadas e devem ser revisadas antes da publicação do modelo secundário.

Tradução automática

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

Para traduzir um modelo primário e criar um modelo secundário, você deve escolher um modo de tradução. Os modos aparecem na interface do usuário como cartões individuais que você usa na Etapa 4 deste procedimento. Os cartões ativados aparecem em uma borda verde fina. Somente cartões ativados podem ser selecionados como modo de tradução. Para os modos *Usar IA* e *Usar um terceiro*, a seleção do botão **Adicionar** em um cartão ativado inicia a tradução.

O modo *Sem tradução* está ativo por padrão e disponível para todos os idiomas. No entanto, os modos *Usar IA* e *Usar um terceiro* são ativados somente quando as configurações da estrutura de localização (LF) para o idioma secundário estão em vigor.

Nota:
Antes de adicionar um novo modelo em um idioma secundário, você deve garantir que as configurações de Framework de localização (LF) para o idioma secundário estejam concluídas.

Modo de tradução	Descrição
Usar IA	Traduza usando provedores de inteligência de máquina, como o Google. A seleção do cartão cria um modelo secundário traduzido. As traduções automáticas podem estar incorretas ou muito literais, portanto, revise o conteúdo traduzido para verificar a precisão. Para obter mais informações, consulte Tradução dinâmica. Para ativar o modo *Usar IA*, o Localization Framework deve ser configurado e ativado.
Usar um terceiro	Solicite a tradução por uma equipe de tradução profissional. Ao selecionar este modo, uma tarefa de LF é criada de acordo com as configurações do grupo de idiomas LF para o idioma secundário. Quando as traduções forem concluídas, o modelo traduzido será criado e estará pronto para revisão. Para obter mais informações, consulte Localization Framework e Modos de tradução.
Nenhuma tradução	Padrão. Traduza manualmente seu idioma primário para um idioma secundário. A seleção deste modo cria um modelo secundário de rascunho com os nomes de intenção iguais aos do modelo primário. Essas intenções estão desabilitadas por padrão e você deve inserir seus enunciados manualmente. Nomes de intenções e nomes de entidades importados do modelo primário não são editáveis. Os nomes de entidades que você cria diretamente no modelo secundário são editáveis. Este modo também é útil se você quiser rascunhar e salvar o modelo primário primeiro e traduzir seus enunciados mais tarde.

Modelos multilíngues são compatíveis com 17 idiomas.

Nota:
Algumas dessas linguagens oferecem suporte somente a intenções, não a entidades. Se o idioma for somente de intenção, as entidades do modelo primário não serão traduzidas ou copiadas. Para obter mais informações, consulte NLU suporte de idioma.

Neste cenário de exemplo, seu modelo primário usa o idioma inglês e você está adicionando uma versão no idioma francês, sem traduzir enunciados.

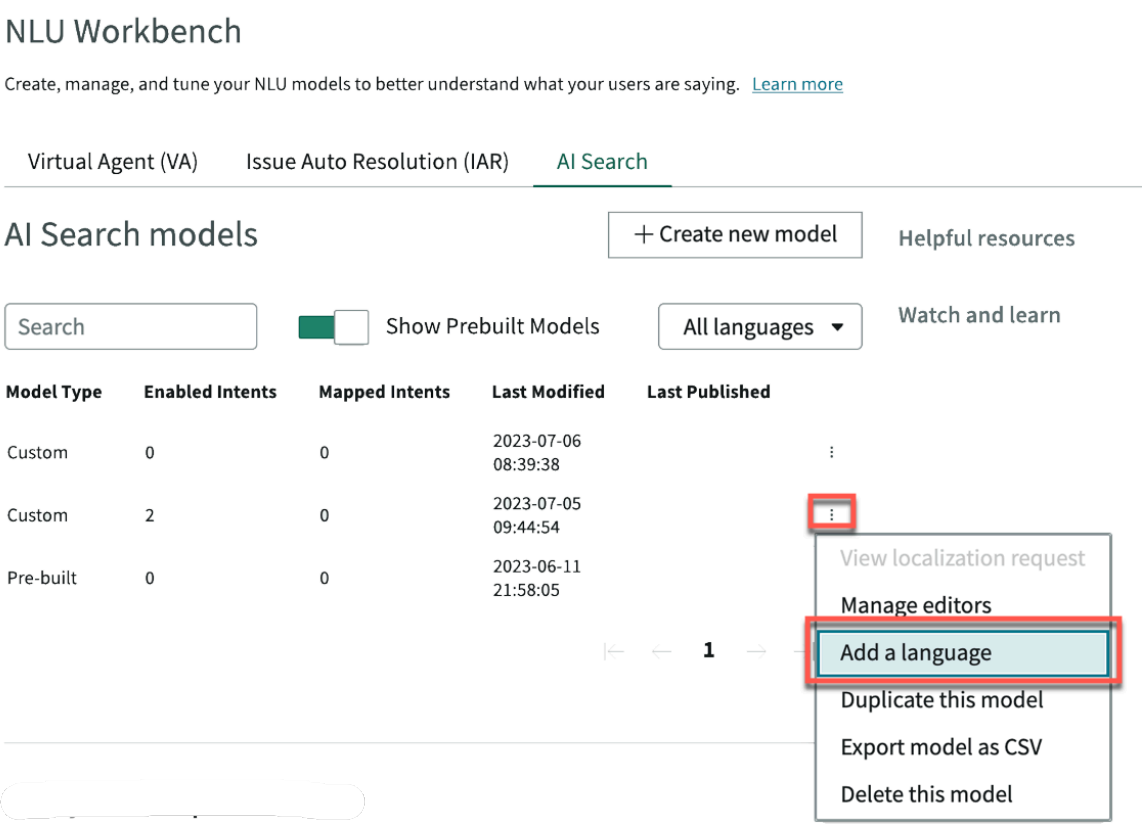
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão. Se apropriado, selecione a guia Pesquisa com IA.

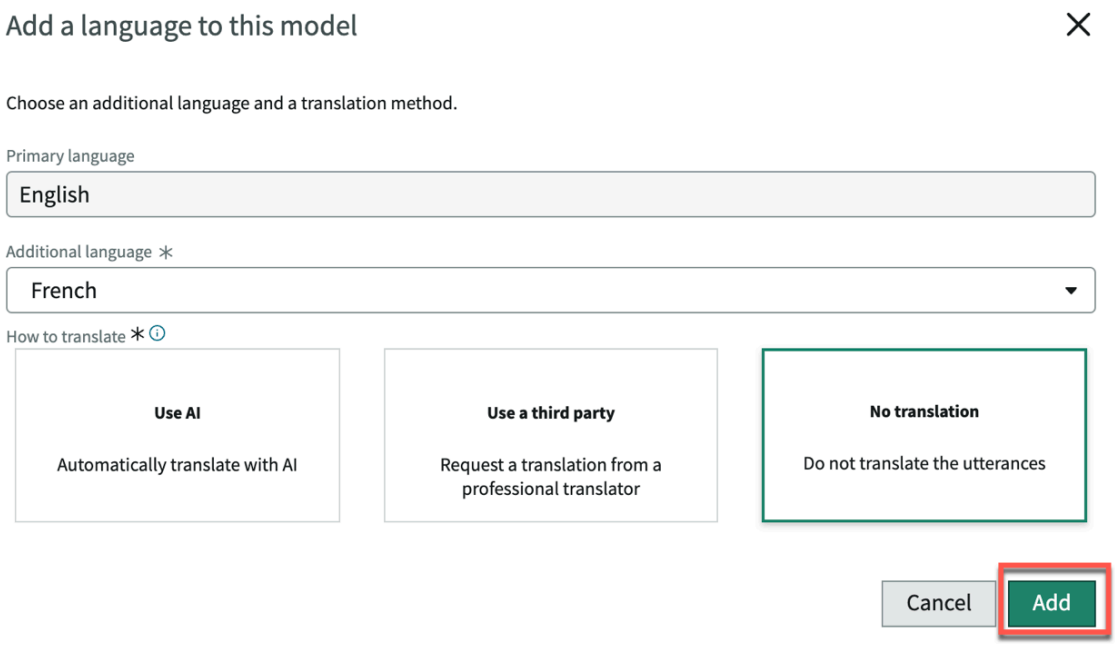
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

2. Identifique um modelo primário ao qual você deseja atribuir um idioma secundário.
3. Na linha do modelo primário, selecione o menu de mais opções e selecione **Adicionar um idioma**.

Nota:
Pode ser necessário rolar para a direita para encontrar o menu de mais opções.



4. Na janela **Adicionar um idioma a este modelo**, escolha o idioma desejado para o modelo secundário e o método de tradução.



Tradução automática

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

5. Selecione o botão **Adicionar**.
   O modelo secundário é criado e a fase **Criar e treinar seu modelo** do modelo secundário é carregada.

O que Fazer Depois

Se você optar por habilitar o modelo sem tradução, deverá inserir manualmente os enunciados de treinamento para cada intenção. Se você optar por usar o software ou um tradutor de terceiros, deverá revisar as traduções antes de continuar trabalhando no modelo.

A inserção de enunciados de treinamento e a revisão de modelos secundários podem ser delegadas a usuários que têm a função nlu_editor. Para obter mais informações, consulte Atribuir um editor NLU a um modelo e Resolver problemas de intenção.

Habilitar ou desabilitar uma intenção de modelo secundário

Habilite e desabilite intenções em seus modelos Compreensão da linguagem natural (NLU) para torná-los ativos ou inativos. Desabilite as intenções enquanto os editores ou administradores editam, revisam ou atualizam o conteúdo e as traduções.

Antes de Iniciar

Função necessária: nlu_admin ou nlu_editor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

NLU administradores e NLU editores podem habilitar ou desabilitar intenções em modelos secundários. Se uma intenção estiver desabilitada, o modelo não a usará para fazer previsões. No entanto, ele também não pode ser acessado por qualquer aplicação ServiceNow usando o modelo, como Virtual Agent ou Search.

O estado de uma intenção é representado na coluna **Habilitado**.

A habilitação de intenções funciona das seguintes maneiras:

- As intenções criadas em modelos primários estão ativas por padrão.
- As intenções de modelos primários são criadas automaticamente, mas não habilitadas, em seus modelos secundários (importação pendente).
- Desabilitar uma intenção no modelo primário desabilita a intenção correspondente em todos os modelos secundários.
- Se uma intenção estiver desabilitada no modelo primário, a intenção não poderá ser reativada em um modelo secundário.
- Habilitar uma intenção desabilitada no modelo primário não habilita as intenções correspondentes nos modelos secundários.
- Desabilitar intenções em modelos secundários não tem efeito no modelo primário ou em outros modelos secundários.
- As intenções do modelo secundário marcadas com *Revisão* necessária são desabilitadas por padrão.
- Se você desabilitar uma intenção de modelo primário que esteja mapeada para um tópico Virtual Agent (VA), será exibida uma mensagem de confirmação.

Tradução automática

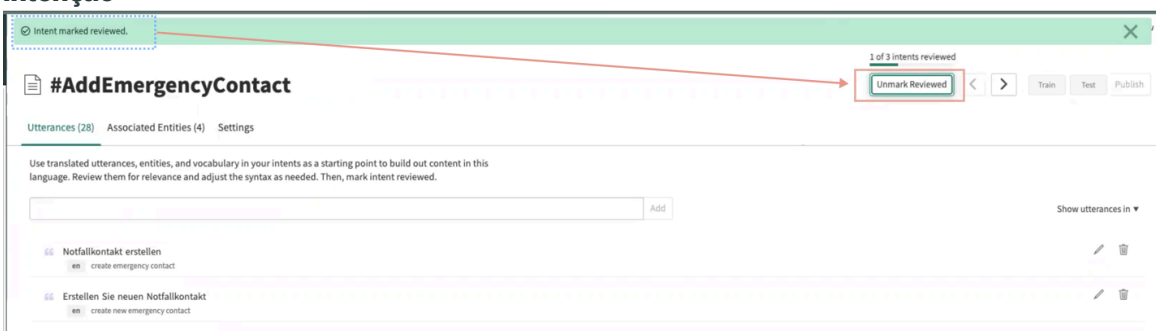
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Se você desabilitar uma intenção de modelo secundário que esteja mapeada para um tópico de VA, uma mensagem de confirmação será exibida.
- Os administradores de NLU podem habilitar e desabilitar intenções em qualquer modelo.
- Os editores de NLU podem habilitar e desabilitar intenções somente para os modelos aos quais estão atribuídos.

Desabilitar as intenções dá aos editores tempo para revisar as traduções das intenções e atualizá-las, se necessário. Quando estiver satisfeito com o conteúdo, habilite a intenção de torná-la acessível a outros modelos [NLU e ServiceNow aplicações.

Neste exemplo de revisão, você tem uma lista de intenções desabilitadas no estado *Revisão* necessária. O objetivo desta tarefa é revisar o conteúdo traduzido para um modelo secundário. Ao concluir sua revisão, ou se o conteúdo estiver bom como está, clique em *Marcar como revisado*. Isso move a intenção para o estado *Revisado*. Você também pode desfazer o estado *Marcar como revisado* de uma intenção clicando no botão **Desmarcar** como revisado, mas somente se permanecer na tela Intenção. Se você sair da tela prematuramente, o botão **Desmarcar** como revisado desaparecerá e você não poderá recuperá-lo.

Alternar entre os estados Revisado e Desmarcar como revisado para uma intenção



A revisão Editorial também inclui a seção Vocabulário na tela Modelo, em que o vocabulário que foi traduzido do modelo primário para o modelo secundário é marcado com um ponto laranja e o estado *Precisa de revisão*. Você pode editar ou excluir os itens de vocabulário, mesmo se eles estiverem em revisão. Depois de revisar o vocabulário e atualizar as traduções, se necessário, você pode marcar todas de uma vez clicando no botão *Marcar todas revisadas*. Esta ação faz com que o ponto laranja desapareça da seção Vocabulário da tela Modelo.

Nota:
Os botões **Treinar** e **Testar** na tela Modelo são desabilitados até que o vocabulário seja revisado e as intenções no estado *Precisa de revisão* sejam revisadas ou desabilitadas.

Itens que requerem revisão

Tradução automática

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

Neste cenário de exemplo, você aplicou o modo de tradução *Usar software* para traduzir um modelo secundário para o idioma japonês. Como a tradução ainda não foi revisada, o sistema marca as intenções e o modelo com o estado *Revisão* necessária. Quando um modelo está no estado *Revisão* necessária, ele não pode ser treinado, testado ou publicado. Quando ele sair do estado *Revisão* necessária, você poderá treinar e testar o modelo.

Nota:
Um editor NLU não pode criar ou publicar um modelo. Somente o administrador NLU tem permissão para fazer isso.

Neste procedimento de exemplo, você está revisando as intenções em um modelo de cada vez.

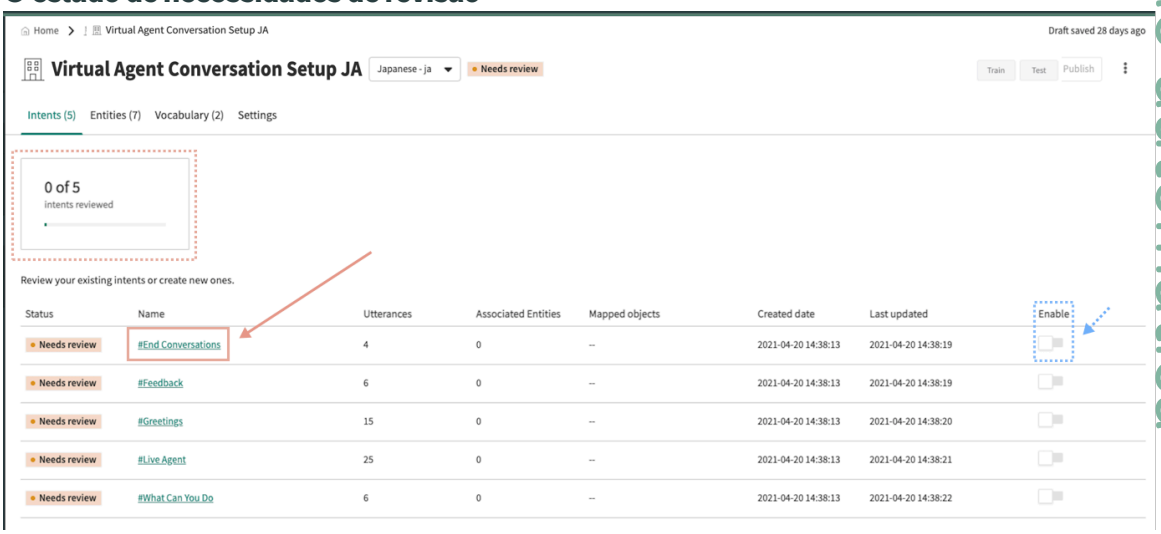
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
2. Localize um dos modelos secundários que já foi traduzido.

   Neste cenário de exemplo, você localiza o modelo *JA de configuração de conversa do Virtual Agent*, conforme mostrado na imagem abaixo.

   Na seção Intenções do modelo, há uma lista de cinco intenções que estão marcadas com o estado *Revisão* necessária. Acima da lista de intenções, também há uma caixa que mostra uma contagem das intenções que precisam de revisão.

O estado de necessidades de revisão



3. Clique em um Nome de intenção para acessar o conteúdo da intenção.
   Neste cenário, você clica no nome da intenção **#Encerrar conversas**.
4. Revise as traduções do idioma secundário dos enunciados, entidades e vocabulário do modelo e atualize o conteúdo conforme necessário.
   Quando você terminar a revisão da intenção, o botão *Marcar como revisado* será exibido.
5. Clique **em Marcar como revisado**.
   Resultado: o sistema atualiza a intenção **#End Conversations** do estado *Marcar como revisado* para o estado *Revisado*. Além disso, a caixa de intenções revisadas muda sua contagem de execução de *0 de 5* para *1 de 5*.
6. Se você estiver satisfeito com a revisão da intenção, clique no botão **Habilitar** para que a intenção fique disponível e possa ser acessada por qualquer aplicação, como Virtual Agent (VA) ou Search.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Repita as etapas 1 a 6 para as quatro intenções restantes na lista. Conforme cada revisão de intenção é concluída e marcada com o estado *Revisado*, a contagem de execução na caixa de intenções revisadas aumenta para *5 de 5*.

Atribuir um editor NLU a um modelo

Atribua um editor para revisar as traduções do modelo Compreensão da linguagem natural (NLU) e editar o conteúdo do modelo. Delegue a manutenção, o teste e a otimização do conteúdo do modelo a um editor.

Antes de Iniciar

- Crie um modelo ou use um existente. Para revisão de tradução, crie modelos primários e secundários (traduzidos). Para obter mais informações sobre grupos de modelos multilíngue, consulte Gestão de modelo multilíngue.
- Atribua a função nlu_editor aos usuários. Consulte Atribuir uma função a um usuário .
- Função necessária: nlu_admin. O nlu_editor não pode atribuir outro editor aos modelos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O nlu_admin pode delegar o trabalho de conteúdo do modelo a um nlu_editor. Atribua especialistas em idioma como editores para revisar a consistência entre os modelos primários e secundários (traduzidos) ou localize ainda mais a tradução editando intenções e enunciados. Delegue a manutenção do conteúdo de um modelo existente, sem afetar o status publicado do modelo.

O nlu_editor pode fazer o seguinte, quando atribuído a um modelo:

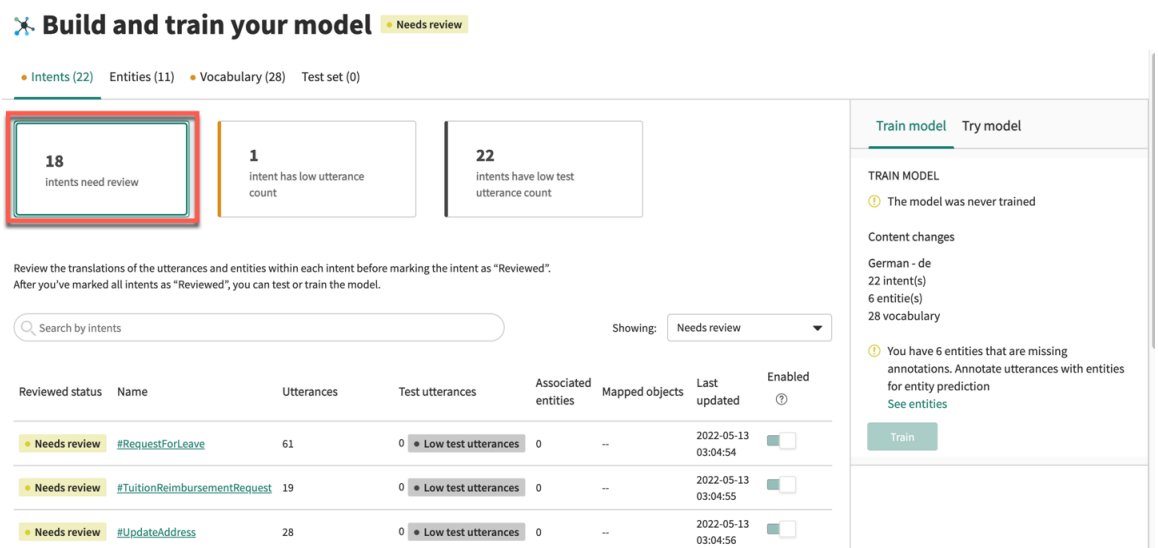
- Treine e teste o modelo.
- Exportar um modelo de NLU como CSV.
- Quando um modelo ou intenção está no estado **Revisão** necessária, o editor pode marcá-lo como **Revisado**.
- Modifique o limite de confiança do modelo.
- Edite o nome e a descrição do modelo em **Configurações**.
- Revise, edite e aprove os enunciados traduzidos.
- Adicione, edite e exclua enunciados de treinamento.
- Anote os enunciados de treinamento (adicione referências a Vocabulário do NLU e Entidades de NLU).
- Atualize as propriedades da entidade (exceto o nome da entidade em um modelo secundário).
- Adicione, edite ou exclua o vocabulário do modelo.
- Exibir o módulo **Fontes de vocabulário** (somente leitura).
- Adicione, ative e desative Intenções do NLU em modelos primários e secundários.
- Resolver intenções conflitantes; também acessam o módulo Análise de conflitos entre modelos.
- Exiba o módulo Detecção de irrelevância no NLU.
- Adicionar, editar ou excluir um enunciado de teste em um conjunto de testes; também acessam o módulo Teste em lote para vários modelos.

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

Nota:
O editor deve ser atribuído a um modelo e no escopo da aplicação do modelo para executar essas ações, a menos que seja indicado de outra forma.

O nlu_editor não pode fazer o seguinte:

- Crie, adicione, publique ou exclua um modelo.
- Duplique um modelo.
- Traduzir um modelo (iniciar um modelo secundário traduzido).
- Importe o conteúdo do modelo primário para um modelo secundário (traduzido).
- Sincronize ou edite fontes de vocabulário.
- Veja o desempenho do modelo.
- Forneça feedback em NLU Ciclo de feedback de especialista.
- Gerenciar outros editores, como atribuir um editor a um modelo ou remover um editor de um modelo.



Primeiro, um administrador atribui a função nlu_editor a um usuário. Em seguida, o administrador do NLU atribui o editor a um modelo.

Ao atribuir um editor a um modelo, você deve fazê-lo no nível do modelo individual. Você não pode atribuir um editor no nível de grupo de modelos.

Os seguintes modelos não podem ser atribuídos a um editor:

- Modelos pré-criados
- Modelos que têm uma tradução em andamento

Neste procedimento de exemplo, você adiciona um editor NLU a um modelo secundário que precisa de revisão.

Procedimento

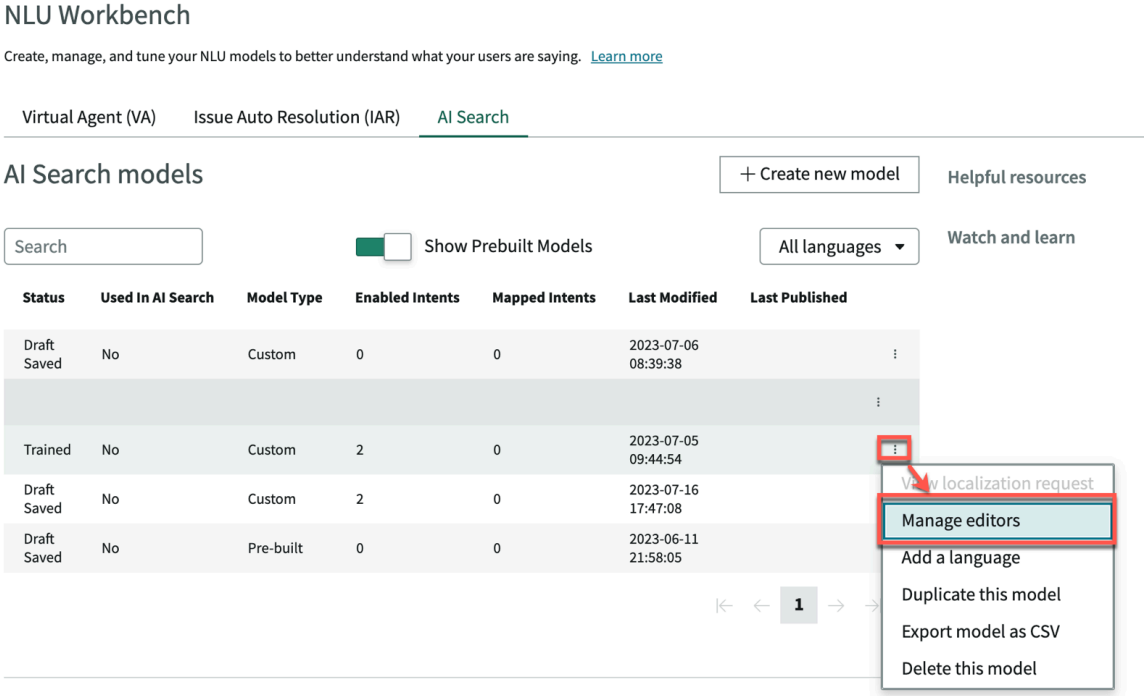
1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão. Selecione a guia apropriada para o seu modelo.
2. Localize o nome do seu modelo NLU e role até a extremidade direita da linha.

Tradução automática

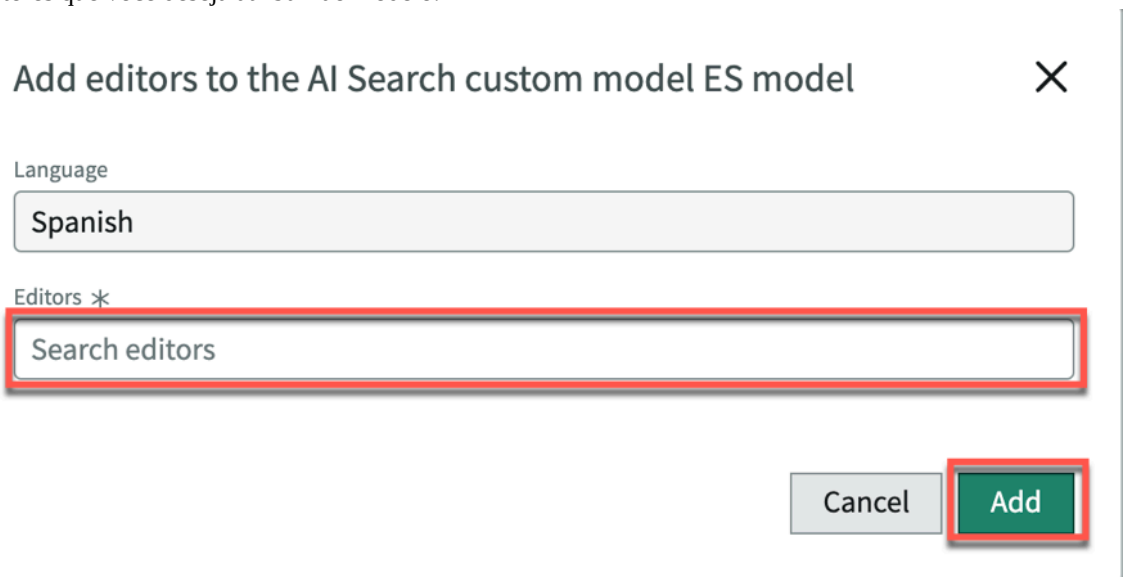
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Se o seu modelo estiver em um grupo multilíngue, expanda o grupo para encontrar o modelo individual. Os editores não podem ser atribuídos a grupos.

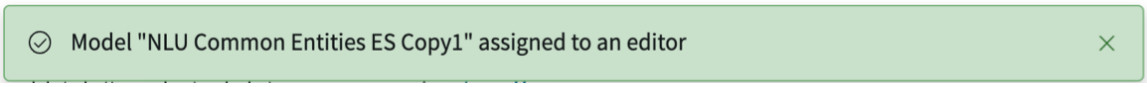
3. Selecione o menu **Mais opções** do modelo e selecione **Gerenciar editores** na lista.



4. Na janela **Adicionar editores**, use a lista suspensa e a barra de pesquisa para adicionar os nomes dos editores que você deseja atribuir ao modelo.



5. Selecione **Adicionar**.
O editor é atribuído ao modelo. Uma faixa de confirmação é exibida na parte superior da tela. Para adicionar mais editores ou remover editores, repita este procedimento.



O que Fazer Depois

Atribua mais editores ao modelo, se necessário. Você pode atribuir até quatro editores a um modelo de uma só vez. Para adicionar mais editores ou remover editores, repita o procedimento acima.

Tradução automática

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

Como administrador NLU, certifique-se de que seus editores tenham o que precisam para revisar e editar modelos corretamente.

Importar conteúdo do modelo primário para um modelo secundário

Quando o conteúdo do seu modelo primário NLU for atualizado, você poderá importar as atualizações diretamente para os modelos secundários.

Antes de Iniciar

- Ative o plug-in Localization Framework (com.glide.localization_framework.installer). Consulte Localization Framework .
- Para os modelos Virtual Agent ou Pesquisa com IA, crie ou use um modelo primário existente que tenha pelo menos um modelo secundário.
- Função necessária: nlu_admin ou admin.

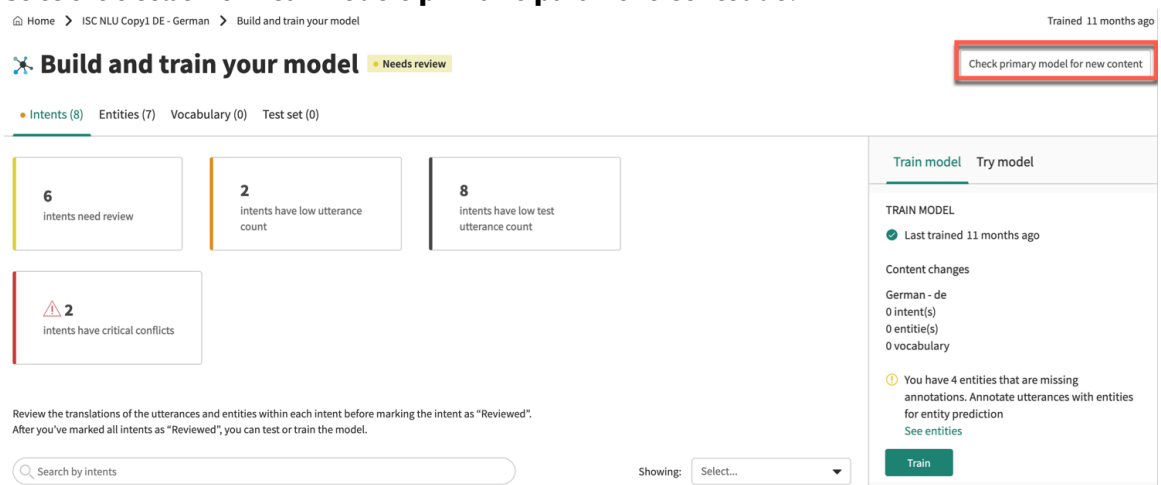
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode importar conteúdo de um modelo primário para um modelo secundário após a tradução inicial. Se você modificar o modelo primário, essas mudanças poderão ser importadas para os modelos secundários sem a necessidade de traduzir todo o modelo primário novamente.

Você pode importar o conteúdo do modelo primário para apenas um modelo secundário de cada vez.

Procedimento

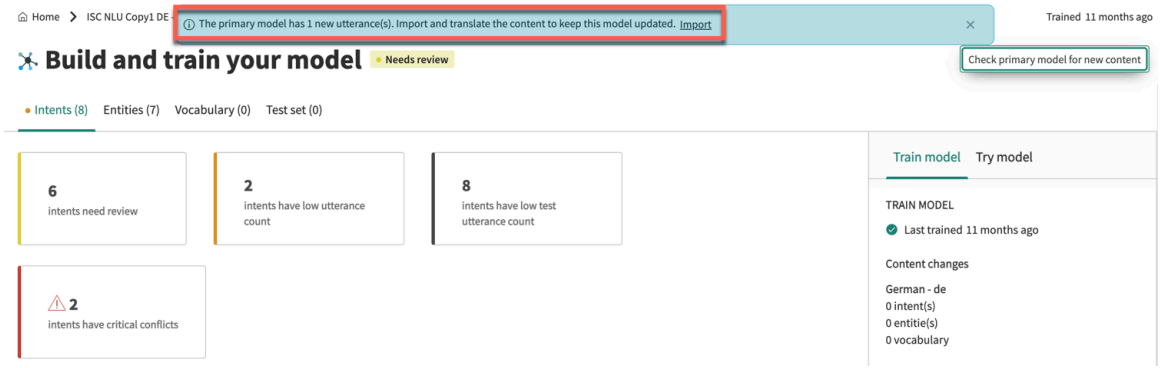
1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão. Selecione a guia apropriada para o seu modelo.
2. Acesse um modelo secundário que foi traduzido para o modelo primário e, em **Criar e treinar seu modelo**, selecione **a fase Exibir**.
   Por padrão, você é levado para a guia **Intenções**.
3. Selecione o botão **Verificar modelo primário para novo conteúdo**.



Tradução automática

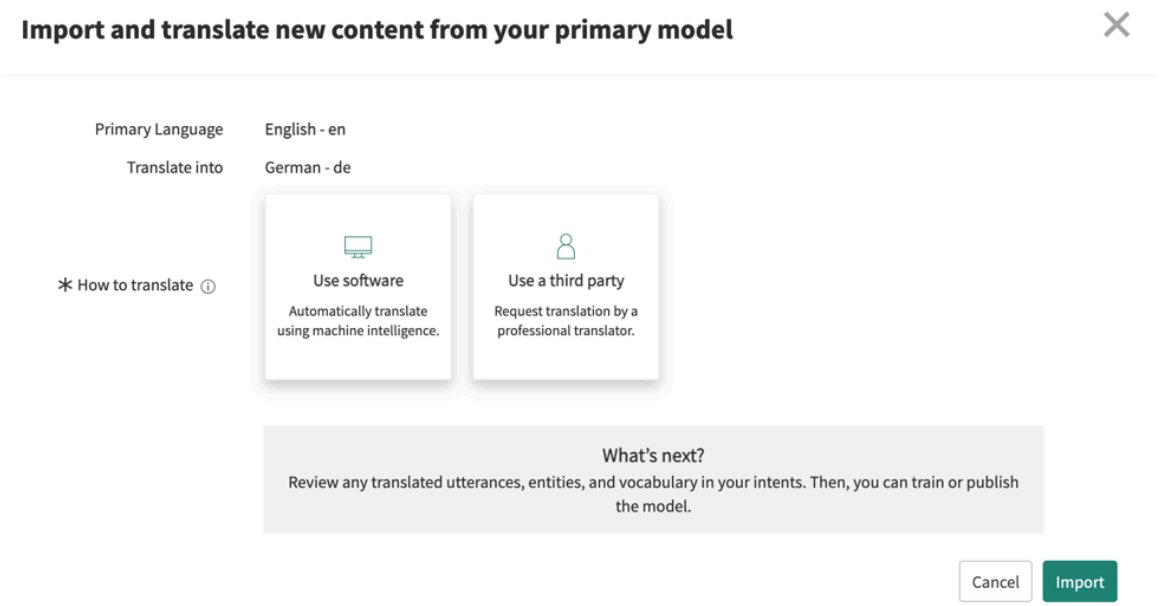
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

A faixa *Importar e traduzir o conteúdo para manter este modelo atualizado* aparece na parte superior da tela, junto com um resumo das atualizações no modelo primário.



Nota:
Por padrão, as intenções recém-importadas são desabilitadas em modelos secundários. Ative as intenções importadas manualmente.

4. Na faixa, selecione **Importar**.
5. Na janela **Importar e traduzir novo conteúdo do seu modelo primário**, escolha um método de tradução e selecione **Importar**.



O novo conteúdo começa a ser traduzido. Ao terminar, o conteúdo traduzido deve ser revisado.

O que Fazer Depois

Certifique-se de que cada um dos modelos secundários receba o novo conteúdo do modelo primário. Revise todo o conteúdo novo traduzido antes de publicar os modelos secundários.

IntegraçãoVirtual Agent e Workbench de NLU

Os administradoresVirtual Agent podem acessar e atualizar seus modelos NLU] na interface do usuário Designer do Virtual Agent.

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

Tarefas, funções e detalhes de configuração de integração

Conforme os administradores de Virtual Agent criam e configuram seus tópicos de conversa, eles devem primeiro criar o modelo NLU e as intenções associadas no Workbench de NLU. Esta ação requer que eles usem a função Workbench de NLU e admin ou nlu_admin.

Além disso, eles também devem concluir as tarefas a seguir em Virtual Agent **Configurações gerais**.

- Habilitar NLU.
- Selecione o provedor de serviço NLU.
- Se estiver usando modelos específicos de idioma NLU, habilite os idiomas para esses modelos.

Os administradores deVirtual Agent também devem aplicar o modelo NLU a um tópico de conversa, concluindo as seguintes tarefas em Designer do Virtual Agent:

- Em **Propriedades do tópico**, selecione o modelo [NLU, a intenção NLU e o comportamento de alternância de tópico.
- Para controles de entrada usados no fluxo do tópico, defina as propriedades NLU para extração de entidade.

Opcionalmente, os administradores podem ativar o DialogActs para permitir que Virtual Agent responda com flexibilidade quando os usuários fizerem uma modificação no meio da conversa. Os tipos de resposta disponíveis no momento são Modificar, Afirmar e Negar, com base nas últimas 5 trocas na conversa. Os Atos de diálogo podem ser configurados somente para inglês, em Propriedades do tópico. Para obter mais informações, consulte Dialog Acts for Virtual Agent .

Depois que o modelo NLU é concluído e associado a um tópico de conversa Virtual Agent, os administradores com a função virtual_agent_admin ou admin podem fazer o seguinte na interface do usuário Designer do Virtual Agent.

- Atualizar NLU enunciados de intenção.
- Treine, teste e publique o modelo NLU.

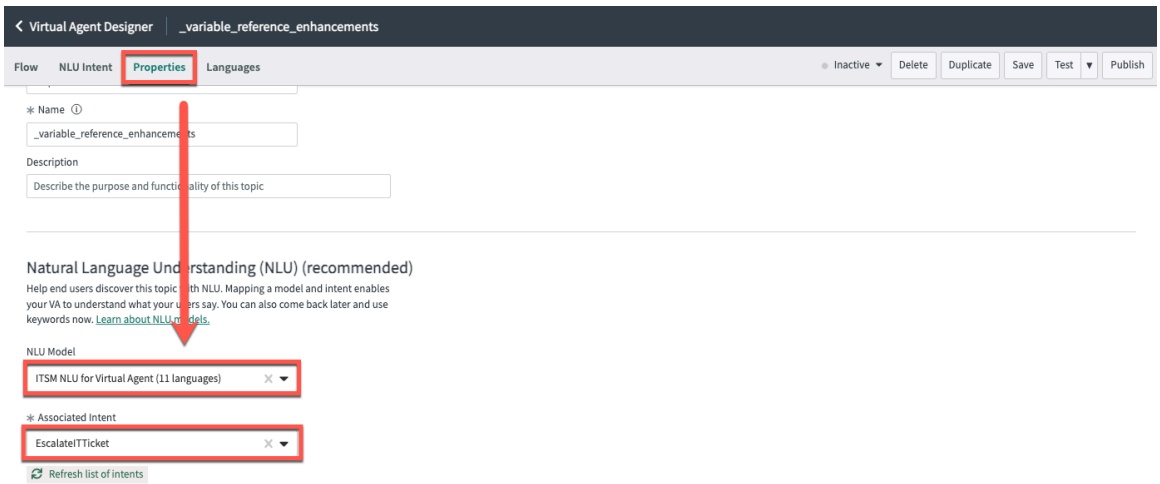
Tradução automática

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

Para obter mais informações, consulte Descoberta de tópico Natural Language Understanding (NLU) no Virtual Agent .

Publicando tópicos do Virtual Agent

Quando seu modelo for publicado no Workbench de NLU, ele estará pronto para uso no Designer do Virtual Agent. Ao editar um tópico, clique na guia **Propriedades** para selecionar um modelo e uma intenção para mapear para esse tópico.



Quando você clica em **Publicar**, o modelo e a intenção são mapeados para esse tópico e publicados sem problemas.

A publicação de um tópico com uma intenção mapeada falha pelos seguintes motivos:

- O modelo não está treinado ou o treinamento está em andamento.
- O último modelo treinado já foi publicado com um tópico de VA.
- A intenção não está habilitada no modelo.

Recursos avançados do workbench de NLU

Workbench de NLU - Recursos avançados expande a funcionalidade de Workbench de NLU para ajudá-lo a gerenciar e melhorar seus modelos.

Resumo de uso

A aplicação Workbench de NLU - Recursos avançados inclui os seguintes recursos:

- Teste em lote para vários modelos: teste grandes grupos de enunciados em relação aos seus modelos de NLU para ver como o modelo prevê as intenções.
- Análise de conflitos entre modelos: identifique intenções conflitantes nos modelos ou entre eles para melhorar o desempenho do modelo.
- NLU Desempenho do modelo: use NLU Desempenho do modelo para ver o desempenho dos seus modelos em prever as intenções em Virtual Agent com base na confirmação do usuário final.
- NLU Ciclo de feedback de especialista para VA: forneça feedback sobre Virtual Agent enunciados do log de bate-papo para ajudar o sistema a aprender continuamente e para prever melhor a entrada do usuário.

Tradução automática

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

- Detecção de irrelevância no NLU: treine seus modelos Virtual Agent para ignorar enunciados que não são relevantes.
- Ajuste da resolução automática de problemas no NLU (Ciclo de feedback de especialista para IAR): forneça feedback ao seu modelo de ITSM Resolução automática de problemas para melhorar suas previsões.

Depois que a aplicação é instalada e ativada, o desempenho do modelo, o ciclo de feedback de especialista para VA e o ciclo de feedback de especialista para IAR aparecem em **Todos** > **NLU Workbench**. O teste em lote de vários modelos e a revisão de conflito entre modelos aparecem em **Todos** > **NLU Workbench** > **Recursos avançados de NLU**.

Instalação

Workbench de NLU - Recursos avançados estão disponíveis em ServiceNow Store. Para obter instruções sobre como comprar e baixar, consulte Instalar recursos avançados do Workbench de NLU.

Recursos relacionados

A aplicação ServiceNow Store disponível a seguir é instalada separadamente de Workbench de NLU - Recursos Avançados:

Intent Discovery

Descubra as intenções do usuário de solicitações, incidentes ou casos para ajudar a maximizar o desvio com Virtual Agent e NLU. Para obter mais informações, consulte Descoberta de intenção.

Instalar recursos avançados do Workbench de NLU

Você pode instalar a aplicação Recursos avançados do Workbench de NLU (com.snc.nlu.workbench.advanced) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Recursos avançados do Workbench de NLU em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.
- O Workbench de NLU - Recursos avançados requer os plug-ins a seguir. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar o NLU Workbench - Recursos avançados.

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml)

  Habilita vários recursos de Predictive Intelligence e aprendizado de máquina para modelos de treinamento. Consulte Predictive Intelligence.

  Workbench de NLU - Núcleo (com.glide.nlu)

  Adiciona recursos do modelo de NLU. Veja Ativar o Workbench de NLU

  Workbench de NLU (com.snc.nlu_studio)

  Crie e treine modelos de NLU. Consulte Ativar o Workbench de NLU.

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As tabelas são instaladas com Recursos avançados do Workbench de NLU.

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Workbench de NLU - Recursos avançados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Recursos avançados do Workbench de NLU (com.snc.nlu.workbench.advanced) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

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

   Os plug-ins e as aplicações dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o NLU Workbench - Recursos avançados.
4. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

A aplicação ServiceNow Store disponível a seguir é instalada separadamente do Workbench de NLU - Recursos avançados:

Intent Discovery

Descubra as intenções do usuário de solicitações, incidentes ou casos para ajudar a maximizar o desvio com Virtual Agent e NLU. Para obter mais informações, consulte Como instalar Descoberta de intenção.

Componentes instalados com o Workbench de NLU - Recursos avançados

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in com.snc.nlu.workbench.advanced, incluindo tabelas.

Nota:
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Clusters ignorados de desempenho do NLU [nlu_performance_ignored_clusters]	Contém informações sobre o cluster ignorado. Preenchido quando o usuário clica em **Ignorar**.
Resultado do teste em lote de NLU	Contém os resultados analisados de um teste em lote, incluindo cada enunciado e intenção prevista.

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
[nlu_batch_test_result]	
Execução de conflito do NLU [nlu_conflict_execution]	Armazena as informações relacionadas a cada execução de uma análise de conflito para uma determinada definição.
Definição da simulação em lote de NLU [nlu_batch_test_run_definition]	Contém informações básicas relacionadas à execução do teste em lote.
Simulação em lote de NLU [nlu_batch_test_run_execution]	Contém informações relacionadas a cada execução do teste em lote.
Resultado de conflito do NLU [nlu_conflict_result]	Armazena os resultados completos de uma execução de análise de conflito.
Enunciado do teste em lote de NLU [nlu_batch_test_utterance]	Contém os enunciados usados para um conjunto de testes. Preenchido pelo conjunto de importação.
Definição do teste em lote de NLU [nlu_batch_test_set]	Inclui as informações para o teste em lote. Referenciado pelo registro do enunciado e pela definição de execução.
Rastreamento de enunciado de desempenho do NLU [nlu_performance_utterance_trace]	Contém as informações sobre os enunciados adicionados a uma intenção.
Definição de conflito do NLU [nlu_conflict_definition]	Contém os detalhes do modelo de NLU ou par de modelos usados para o conflito.
Definição de análise do modelo de NLU [nlu_analysis_definition]	Oferece suporte ao ajuste do modelo [IAR em Workbench de NLU.
Execução de análise do modelo de NLU [nlu_analysis_execution]	Armazena registros para cada instância de ajuste do modelo [IAR em Workbench de NLU.
Feedback do usuário do rótulo do ML [ml_label_user_feedback]	Armazena enunciados marcados com *Revisão*necessária.

Função instalada

Workbench de NLU - Recursos Avançados

Função	Descrição
Administrador de feedback de NLU	Rotulagem de dados (feedback de NLU) Função de administrador - para gerenciar a rotulagem de dados

Tradução automática

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

Workbench de NLU - Recursos Avançados

Função	Descrição
[nlu_feedback_admin]	entre modelos e também a capacidade de otimizar modelos

Teste em lote para vários modelos

Teste vários modelos Compreensão da linguagem natural (NLU) em um grande conjunto de enunciados para avaliar o desempenho dos modelos. Adicione conjuntos de testes, teste vários modelos e veja os resultados do teste.

Resumo de uso

Use o Teste em lote de vários modelos para criar e carregar conjuntos de testes compostos por enunciados e suas intenções esperadas. Você pode executar testes em seus modelos de NLU.

O teste em lote de vários modelos funciona com modelos para todas as linguagens de NLU compatíveis. Consulte NLU suporte de idioma.

Instalação

O teste em lote de vários modelos faz parte do aplicativo Workbench de NLU - Recursos avançados disponível no ServiceNow® Store.

Para usar o teste em lote de vários modelos, certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU - Recursos avançados (com.snc.nlu.workbench.advanced) esteja ativo na sua instância. Para obter mais informações, consulte Instalar recursos avançados do Workbench de NLU e Ativar o Workbench de NLU.

Conjuntos de testes

Os*conjuntos de testes* são listas de enunciados e intenções correspondentes. Crie um conjunto de testes usando uma tabela em um arquivo CSV ou XLSX (pasta de trabalho do Excel). A tabela deve conter duas colunas: uma para enunciados e uma para a intenção esperada. Seu conjunto de testes pode incluir até 10.000 linhas.

Para aproveitar ao máximo o teste dos modelos de NLU, os conjuntos de testes devem incluir enunciados que o modelo provavelmente encontrará dos usuários. Os enunciados de teste devem estar no mesmo idioma do modelo a ser testado. O conjunto de testes também deve incluir enunciados sem intenções esperadas. A inclusão de enunciados sem intenção esperada ajuda a avaliar a capacidade do seu modelo de detectar enunciados que são irrelevantes e não devem ter nenhuma intenção prevista.

Ao incluir esses tipos de enunciados, o teste avalia melhor a capacidade do modelo de perceber intenções e responder aos usuários. Se o seu conjunto de testes não abranger pelo menos 60% das intenções dos modelos, você ainda poderá executar o teste, mas o limite recomendado pode não ser o ideal.

Nota:
Certos enunciados de teste serão ignorados durante o teste se a intenção esperada não corresponder a nenhuma intenção nos modelos.

Para criar um conjunto de testes, consulte Criar um conjunto de testes.

Tradução automática

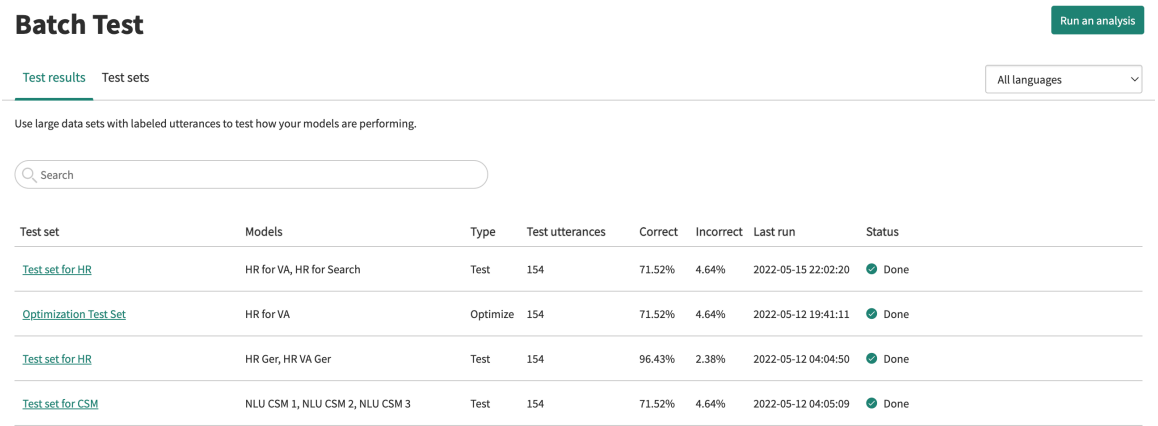
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Depois de ter um conjunto de testes, você pode testar modelos de NLU treinados. Para iniciar o teste, consulte Executar um teste em lote de vários modelos.

Depois de executar um teste, seus resultados aparecem na página Resultados de **testes**.

Resultados de testes

A página **Resultados de testes** lista os testes concluídos e em andamento. Rapidamente, a página de resultados mostra os modelos testados, o número de enunciados e os percentuais de previsão.



Test set	Models	Type	Test utterances	Correct	Incorrect	Last run	Status
Test set for HR	HR for VA, HR for Search	Test	154	71.52%	4.64%	2022-05-15 22:02:20	Done
Optimization Test Set	HR for VA	Optimize	154	71.52%	4.64%	2022-05-12 19:41:11	Done
Test set for HR	HR Ger, HR VA Ger	Test	154	96.43%	2.38%	2022-05-12 04:04:50	Done
Test set for CSM	NLU CSM 1, NLU CSM 2, NLU CSM 3	Test	154	71.52%	4.64%	2022-05-12 04:05:09	Done

Para ver os detalhes de um resultado de teste, clique no nome do conjunto de testes.

A página **Visão geral** mostra informações de resumo sobre os resultados e inclui um gráfico com um detalhamento das previsões.

As **intenções que precisam de atenção (modelo atual)** mostram as 5 principais intenções ausentes e incorretas. Clique no nome da intenção para ver os enunciados de teste que foram previstos incorretamente. Use essas informações para melhorar o modelo.

A guia **Resultados detalhados** lista informações sobre cada enunciado testado. A partir daqui, você pode ver o resultado da previsão e a confiança por modelo para cada enunciado. Filtre os resultados usando a barra de pesquisa ou interagindo com as ferramentas de filtro e os cabeçalhos de coluna.

Você também pode exportar os resultados do teste para um arquivo CSV clicando em **Exportar**. O arquivo inclui as mesmas colunas que a página de resultados detalhados.

Para obter mais informações sobre como entender os resultados do teste, consulte Teste e publique seu modelo.

Criar um conjunto de testes

Para criar ou adicionar a um conjunto de testes NLU, você pode carregar um arquivo de enunciados de teste correspondentes às intenções corretas. Use o conjunto de testes para avaliar o desempenho do seu modelo.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Recursos avançados e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados
- Você pode usar conjuntos de testes com modelos [NLU para Virtual Agent e AI Search.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Seu arquivo CSV ou XLSX (Pasta de trabalho do Excel) deve conter uma tabela que emparelha seus enunciados de teste com as intenções que você espera deles. Seu arquivo pode conter até 10.000 enunciados. Verifique se o arquivo tem colunas intituladas "Enunciado" e "Intenção esperada".

Nota:
Para conjuntos de testes em idiomas diferentes do inglês, você deve adicionar a propriedade do sistema glide.import.csv.charset com o valor UTF-8. Consulte Propriedades dos conjuntos de importação .

Para obter resultados de testes mais precisos, inclua enunciados que o modelo provavelmente encontrará dos usuários. Certifique-se de ter enunciados de teste que cubram todas as intenções do seu modelo.

Procure incluir cerca de 10% dos enunciados de teste sem intenções esperadas. A inclusão de enunciados sem intenção esperada ajuda a avaliar a capacidade do seu modelo de detectar enunciados irrelevantes que não devem ter nenhuma intenção prevista.

Nota:
Para indicar que um enunciado de teste em seu arquivo não tem intenção esperada, o valor de "Intenção esperada" deve estar vazio.

Exemplo de tabela de conjunto de testes

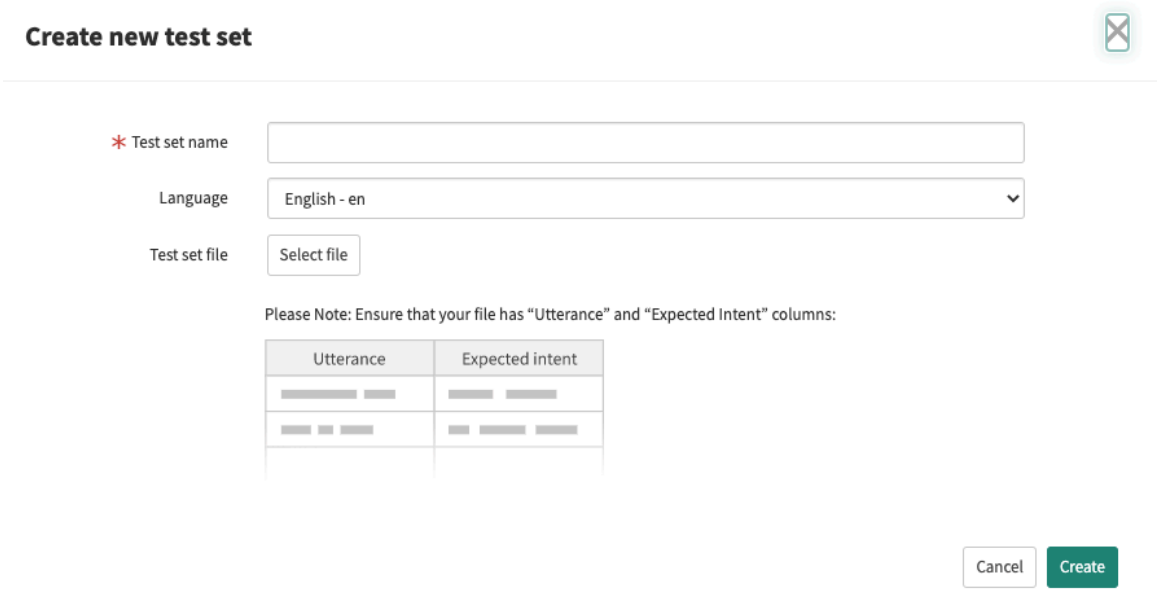
Enunciado	Intenção esperada
Deixe-me pedir um hambúrguer	Ordem
Quero pagar	Valor de pagamento
Traga-me algo legal	Ordem
O restaurante está aberto?	
Algo errado com meu pagamento	Pedido, pagamento
Custo total	Valor de pagamento

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Recursos avançados de NLU** > **Teste em lote para vários modelos**.
2. Clique **em Conjuntos de testes**
3. Clique **em Criar conjunto de testes**.

Tradução automática

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



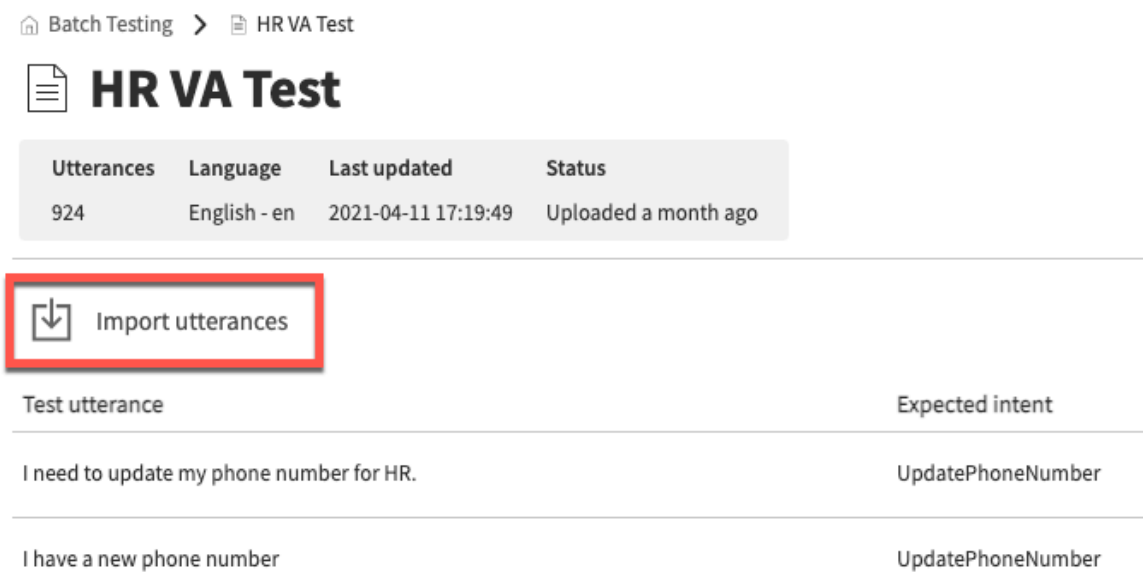
4. Escolha um nome para o conjunto de testes.
5. Escolha um idioma.
6. Clique **em Selecionar arquivo** e escolha um arquivo CSV ou XLSX (Pasta de trabalho do Excel).
7. Clique em **Criar**.
   Seu conjunto de testes aparece na lista.

O que Fazer Depois

Use o conjunto de testes para executar um teste em seus modelos. Para saber como, consulte Teste seu modelo ou Executar um teste em lote de vários modelos.

Depois de criar um conjunto de testes, você pode adicionar mais enunciados a ele. Ao exibir um conjunto de testes, clique em **Importar enunciados**.

Página de conjunto de testes com botão de importação de enunciados

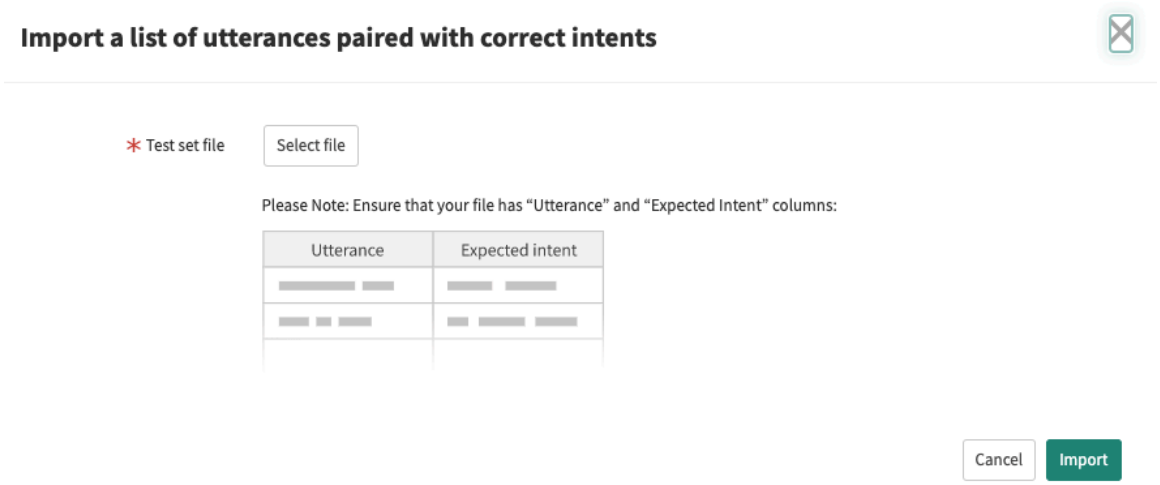


Tradução automática

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

Selecione um arquivo CSV ou XLSX (Pasta de trabalho do Excel) com seus enunciados adicionais para importar.

Janela de importação de enunciados



Clique em **Importar**. O sistema adiciona seus enunciados ao conjunto de testes. Após a importação, execute novamente todos os testes que usam o conjunto de testes.

Executar um teste em lote de vários modelos

Teste vários modelos Compreensão da linguagem natural (NLU) em um conjunto de testes. Avalie a qualidade dos seus modelos e refine-os para melhorar a previsão de intenção.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Recursos avançados e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados.
- Tem um ou mais modelos treinados para Virtual Agent ou Pesquisa com IA.
- Tenha um conjunto de testes contendo enunciados de teste com as intenções esperadas. Consulte Criar um conjunto de testes ou Criação e gestão de conjunto de testes.
- Função necessária: nlu_admin ou admin. Quando atribuída a um modelo, a função nlu_editor pode executar testes e modificar enunciados de teste para esse modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No **teste em lote para vários modelos**, você pode usar um conjunto de testes que não seja o conjunto de testes padrão do modelo.

Além disso, você pode testar até dez modelos de uma vez usando **o Teste em lote de vários modelos**. No entanto, os testes com menos modelos são executados mais rapidamente.

Ao testar vários modelos, seu conjunto de testes deve cobrir pelo menos 25% do total de intenções de todos os modelos. Use conjuntos de testes que contenham enunciados que os modelos provavelmente encontrarão em Virtual Agent ou Pesquisa com IA.

Nota:
Se uma intenção esperada em seu conjunto de testes não corresponder a nenhuma intenção em seus modelos, essa intenção esperada e seus enunciados de teste serão ignorados. Eles não são contados ou exibidos nos resultados de testes.

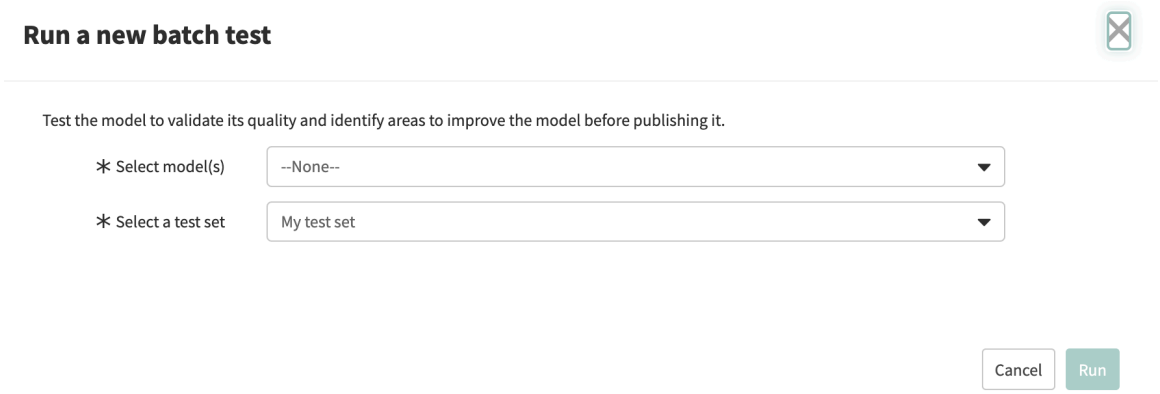
Tradução automática

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

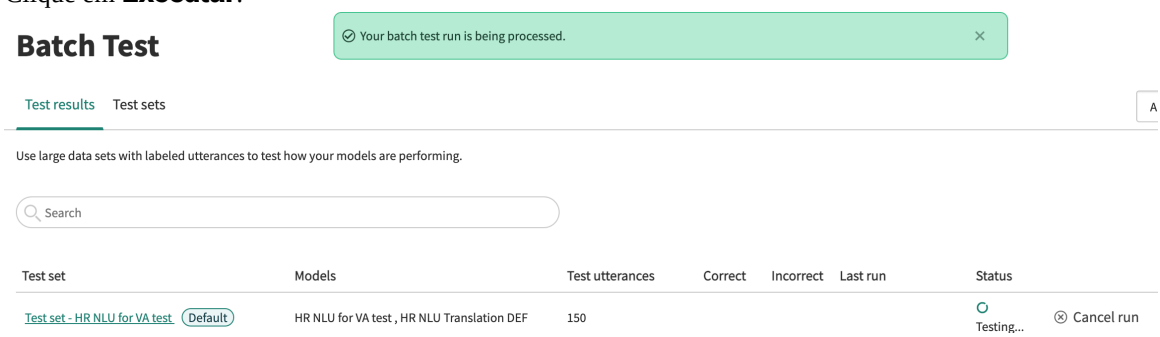
Para testar um único modelo em relação ao conjunto de testes padrão, use a fase **Testar e publicar seu modelo** na página de visão geral do modelo. Para obter mais informações, consulte Teste e publique seu modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Recursos avançados de NLU** > **Teste em lote para vários modelos**.
2. Clique **em Executar um teste**.
3. Na janela **Executar novo teste em lote**, selecione seus modelos na lista.



4. Selecione um conjunto de testes na lista.
5. Clique em **Executar**.



Seu novo teste é exibido na lista **Resultados de testes** com um **Teste...** Status.

O que Fazer Depois

Quando o teste em lote é concluído, seu Status muda para **Concluído**. Você pode clicar no nome do conjunto de testes para exibir os resultados do teste.

Use os resultados para ajustar e melhorar seus modelos. Em seguida, execute o teste novamente para avaliar o desempenho.

O teste em lote pode afetar as recomendações de limite de confiança. Para obter mais informações, consulte Configurações do modelo de NLU.

Análise de conflitos entre modelos

Identifique intenções conflitantes nos modelos ou entre eles para que você possa tomar ações corretivas, resolver esses conflitos e melhorar o desempenho do modelo NLU.

Tradução automática

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

Resumo de uso

Conforme o número de intenções em um modelo aumenta, duas intenções podem se sobrepor no escopo. Isso pode ocorrer quando os enunciados de treinamento em uma intenção são quase idênticos aos enunciados em outra intenção. Também pode haver intenções conflitantes entre modelos e até mesmo aplicações.

Os enunciados também podem ser marcados como Não relevante, o que significa que nenhuma intenção deve ser prevista. Quando esses enunciados irrelevantes são muito semelhantes aos enunciados atribuídos a uma intenção, eles são exibidos na Revisão de conflito. Para obter mais informações, consulte Detecção de irrelevância no NLU.

Para resolver e corrigir esses problemas, a Revisão de conflito entre modelos executa uma análise em seus modelos. Use a análise para identificar e resolver esses problemas antes da publicação e implantação do modelo.

Instalação

A análise de conflito entre modelos faz parte do app Recursos avançados do Workbench de NLU, disponível na ServiceNow® Store.

Para usar a Análise de conflito entre modelos, certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU - Recursos avançados (com.snc.nlu.workbench.advanced) esteja ativo na sua instância. Para obter mais informações, consulte Instalar recursos avançados do Workbench de NLU e Ativar o Workbench de NLU.

Funções

Para acessar a Revisão de conflito entre modelos, use a função de administrador ou nlu_admin. Quando atribuído a um modelo, o nlu_editor pode resolver conflitos nesse modelo.

Executando a análise

A tela Análise de conflito mostra uma exibição de lista de todas as revisões de conflito criadas em sua instância. Quando uma revisão é concluída, ela é adicionada a uma lista em execução de revisões. Neste cenário de exemplo, você está criando a primeira revisão em sua instância. Portanto, quando ela for concluída, ela será mostrada na contagem como 1 de 1 revisão. Conforme mais conflitos surgirem ao longo do tempo, você verá várias revisões na lista.

As revisões de conflitos são analisadas em um ou dois modelos NLU. Quando você executa uma análise em um único modelo, o sistema mostra intenções e enunciados que estão somente nesse modelo. Quando você executa uma análise em dois modelos, o sistema mostra intenções e enunciados que estão em ambos os modelos.

As revisões de conflitos sempre são executadas na última versão treinada dos modelos analisados.

As revisões de conflito têm dois tipos: *Crítico* e *Moderado*. A abordagem padrão é começar com os críticos.

Quando um conflito é detectado, você pode usar uma das seguintes ações para resolver o conflito:

Tradução automática

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

- Ignorar o conflito
- Excluir um enunciado idêntico ou quase idêntico de uma das intenções
- Edite os enunciados para torná-los mais distintos um do outro

Neste cenário de exemplo, você está resolvendo um conflito em que duas intenções diferentes contêm exatamente o mesmo enunciado.

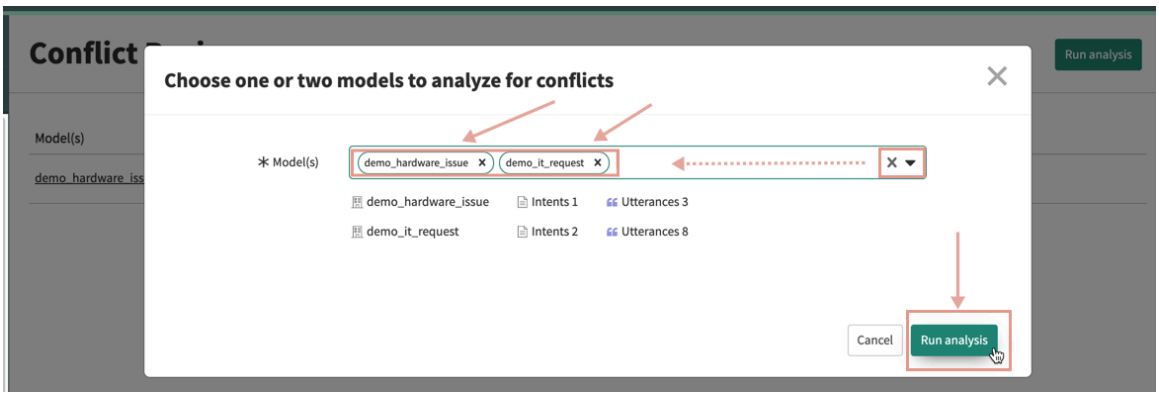
1. Navegue até **Todos** > **NLU Workbench** > **Recursos avançados de NLU** > **Análise de conflitos entre modelos**.

2. Selecione **Executar análise**.

3. No campo **Modelo(s)** na tela *Escolha um ou dois modelos para analisar conflitos*, selecione dois modelos NLU para a análise. Neste cenário de exemplo, você escolhe os modelos *demo_hardware_issue* e *demo_it_request*.

4. Selecione **Executar análise**.

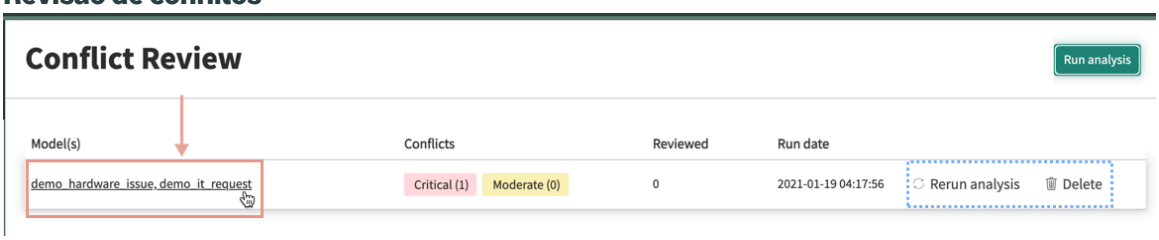
Executando análise de conflito



A tela Análise de conflito é atualizada para mostrar a análise, incluindo os dois modelos selecionados para análise, as contagens de conflitos Críticos e Moderados em revisão, o número de revisões que foram concluídas e a data de execução da análise. Se você apontar para a coluna à extrema direita na tela, verá opções para executar novamente a análise ou excluí-la e começar tudo de novo.

5. Na coluna **Modelo(s)**, selecione os dois modelos emparelhados para que você possa fazer uma busca detalhada na revisão.

Revisão de conflitos



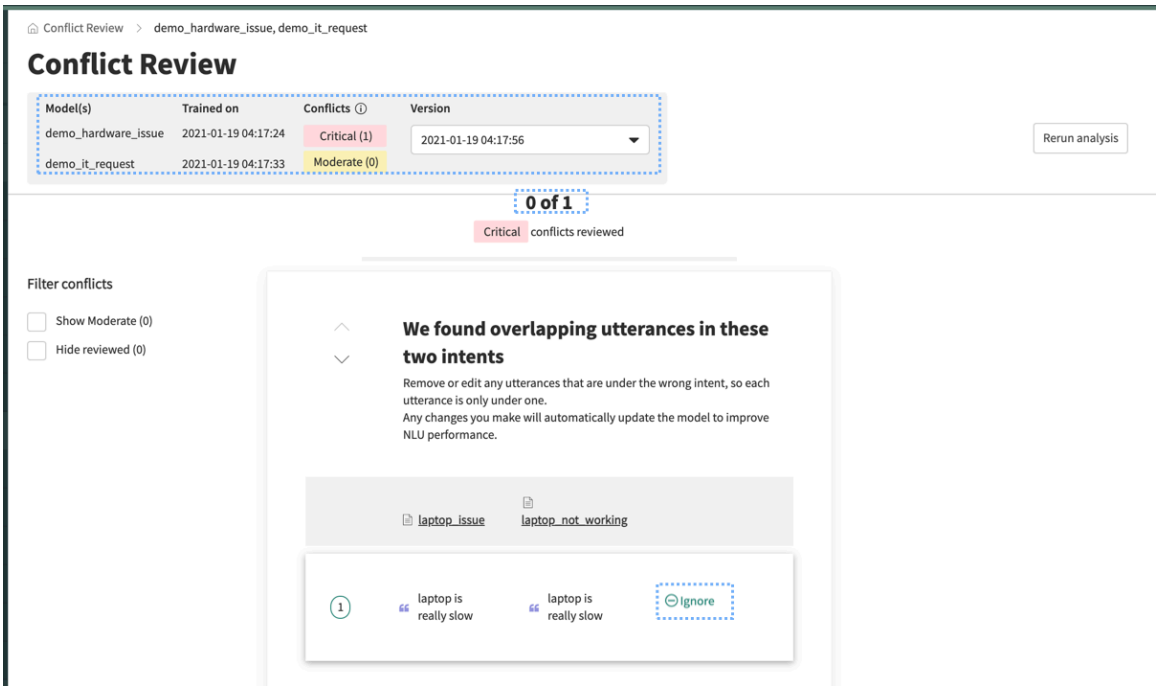
A tela é atualizada para mostrar os detalhes da revisão de conflito. Observe o resumo dos dois modelos escolhidos para a análise, as datas de treinamento mais recentes, os tipos de conflitos que eles contêm e o carimbo de data/hora da versão da análise. Observe também a contagem *0 de 1*, que indica que esta é a primeira revisão de conflito criada nesta instância. Conforme o sistema detecta mais conflitos ao longo do tempo e esses conflitos são revisados, a contagem aumenta.

Tradução automática

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

Se você determinar que os enunciados na imagem abaixo estão bem como estão, clique em **Ignorar**. Clicar em Ignorar informa ao sistema que você concluiu sua revisão, para que ele a marque como revisada e passe para a próxima revisão de conflito. No entanto, neste cenário, você não ignora o conflito, porque as intenções que compartilham o mesmo enunciado são um conflito que vale a pena revisar.

Analisando detalhes do conflito



Para determinar como você resolverá este conflito, considere os dois nomes de intenção e os enunciados idênticos que eles compartilham. Considere qual intenção tem mais probabilidade de usar o *laptop é um enunciado muito lento*. Se você comparar os dois nomes de intenção com atenção, poderá perceber que um laptop muito lento não é o mesmo que um laptop que não funciona. No entanto, um laptop muito lento é realmente um problema de laptop. Portanto, neste cenário de exemplo, você decide se aprofundar nas intenções para verificar o contexto de seus outros enunciados.

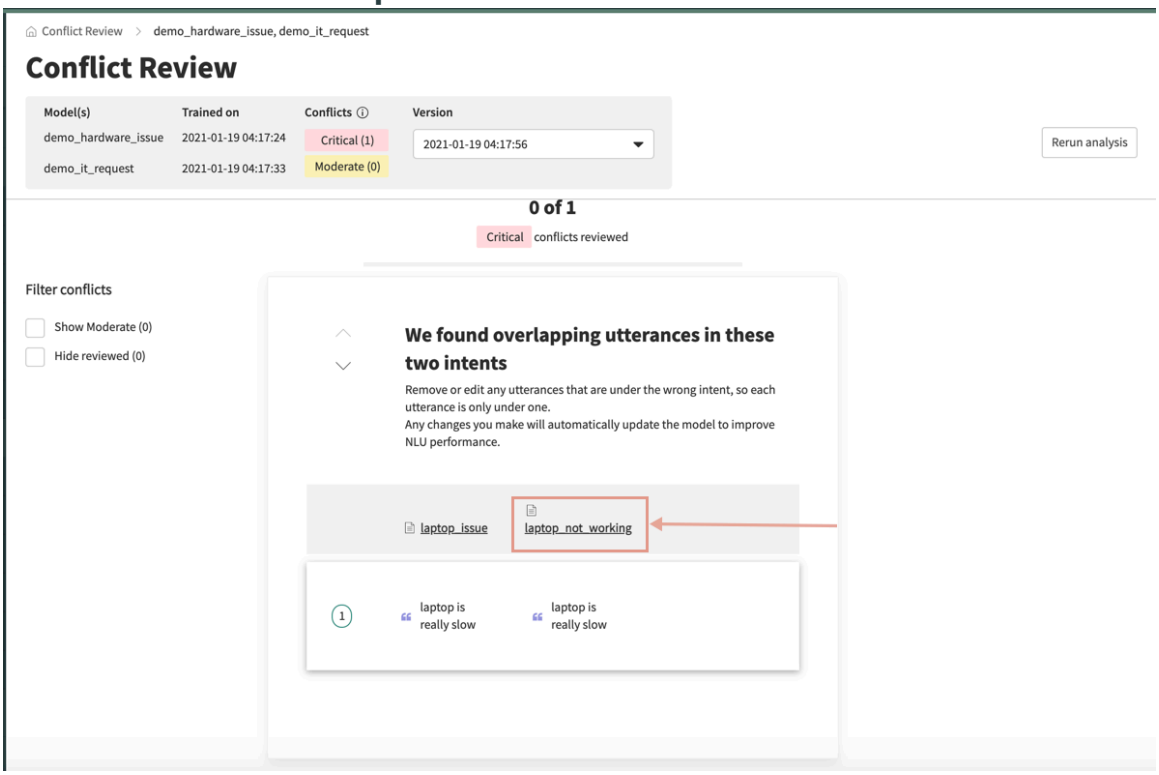
Observe também que quando uma intenção usa enunciados exclusivos, ela ajuda o sistema a prever com mais precisão quais enunciados pertencem a ela. Portanto, você precisará editar ou excluir o enunciado de uma das duas intenções. Neste cenário de exemplo, você decide se aprofundar na intenção *#laptop_not_working*.

6. Selecione **laptop_not_working**.

Tradução automática

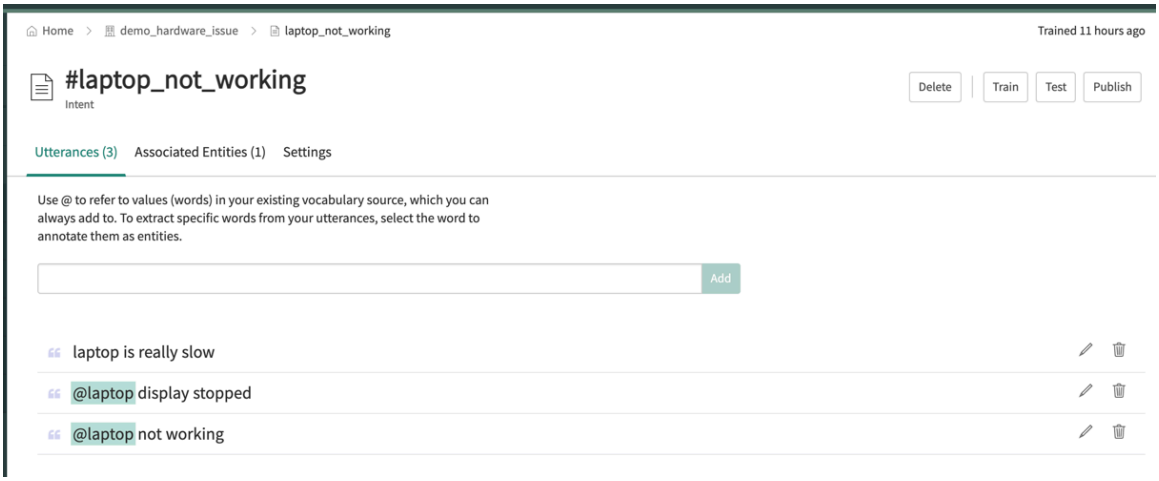
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Revisando enunciados sobrepostos



A tela Intenção *#laptop_not_working* aparece, mostrando seus 3 enunciados atuais. Você decide excluir o *laptop é um enunciado muito lento* da intenção *#laptop_not_working*.

Revisando o enunciado de destino

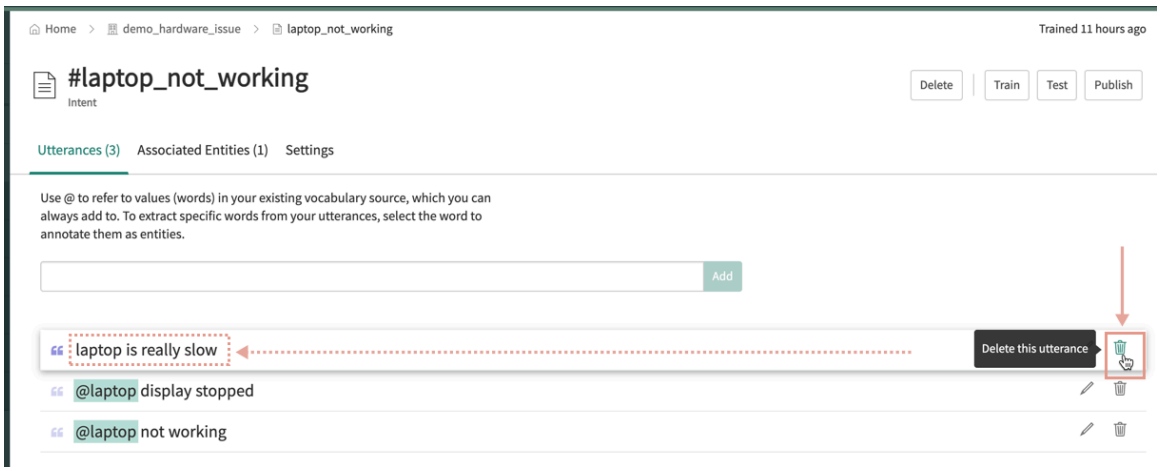


7. Clique no ícone de lixeira **Excluir este enunciado**.

Tradução automática

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

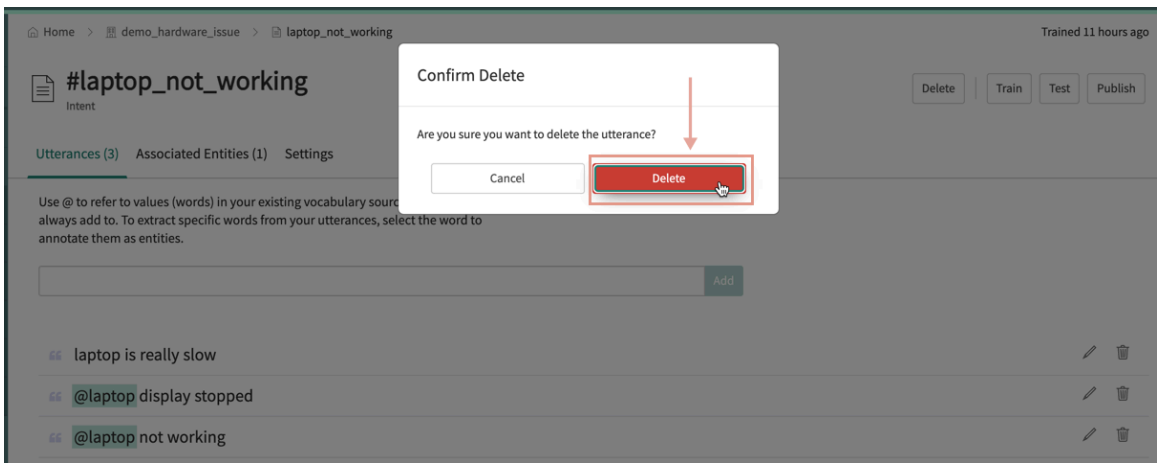
Resolvendo conflitos



A tela Confirmar exclusão é exibida.

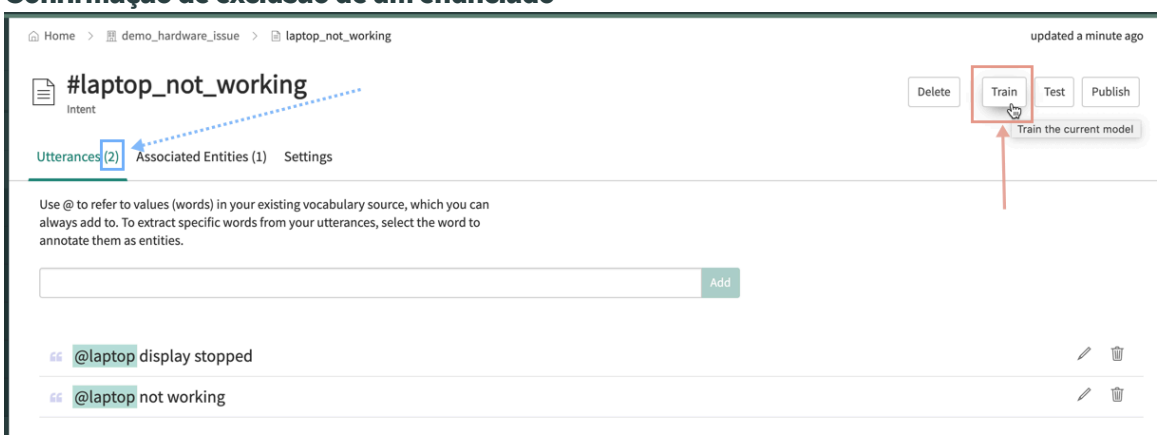
8. Selecione **Excluir**.

Excluindo conflitos



A tela Confirmar exclusão desaparece e a contagem de Enunciados cai de 3 para 2 porque você excluiu o *laptop é um enunciado muito lento* da intenção.

Confirmação de exclusão de um enunciado



9. Selecione **Treinar**.

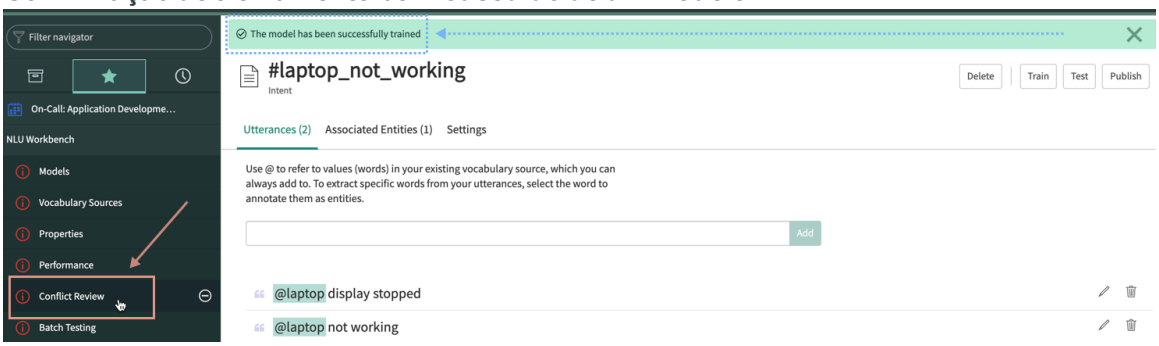
Uma faixa aparece na tela Intenção, confirmando que o modelo foi treinado com sucesso.

Tradução automática

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

10. Selecione **Revisão de conflito** no navegador.

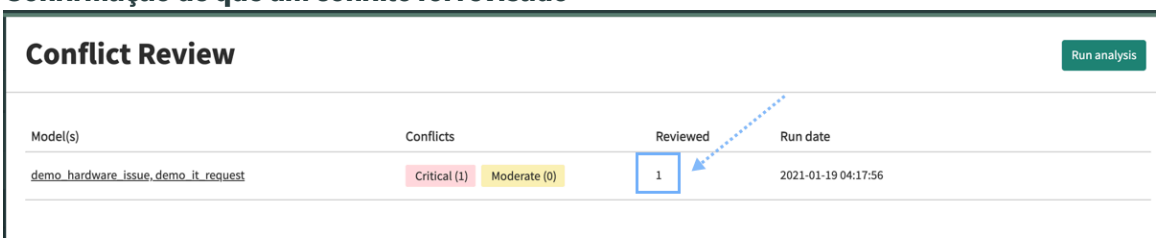
Confirmação de treinamento bem-sucedido de um modelo



Resultado:

A tela da lista de *Análise de conflito* é exibida, mostrando que a análise de revisão de conflito está concluída e que foi revisada.

Confirmação de que um conflito foi revisado



NLU Desempenho do modelo

Use NLU Desempenho do modelo para ver o desempenho dos modelos previstos em Virtual Agent (VA) com base na confirmação do usuário final.

Resumo de uso

A aplicação NLU Model Performance fornece uma análise e um relatório de como seus modelos NLU preveem as intenções dos usuários do VA a partir de seus enunciados. Conforme os modelos NLU para VA são atualizados, publicados e implantados, você pode usar o Desempenho do modelo NLU para revisar a eficácia das previsões de intenção que eles fazem. Se essas previsões forem ignoradas, é porque elas não podem prever uma intenção com uma pontuação de confiança alta o suficiente para o modelo. Para melhorar a previsão do tópico do VA, o sistema agrupa enunciados do VA sem suporte em clusters para uma análise e, em seguida, gera um relatório que identifica o resultado da análise. Para acessar esta aplicação, use a função nlu_admin ou admin e navegue até **Todos** > **NLU Workbench** > **Desempenho**.

Nota:
Para usar NLU Model Performance, primeiro você deve ter pelo menos 5.000 enunciados do VA em sua instância. Ao usar a função nlu_admin, você pode modificar esse limite redefinindo a propriedade `sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records`.

Instalação

NLU O Model Performance é um aplicativo disponível na ServiceNow® Store. Para usar esta aplicação, certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU - Recursos avançados (sn_nlu_workbench) esteja ativo na sua instância. Para obter mais informações, consulte

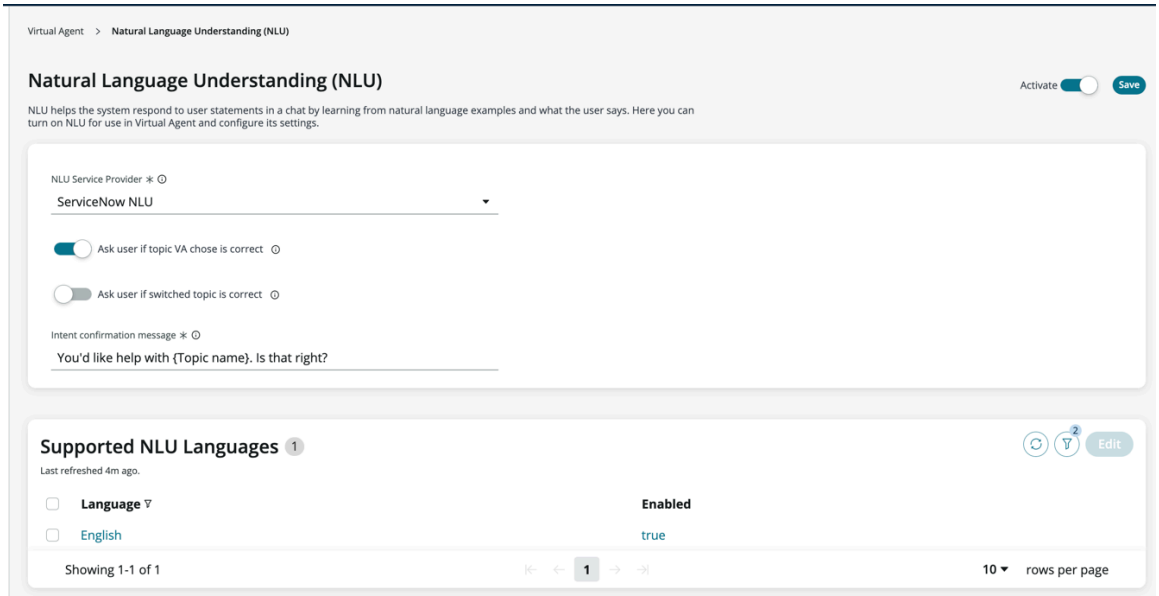
Tradução automática

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

Instalar recursos avançados do Workbench de NLU e Ativar o Workbench de NLU. Como o desempenho do modelo de NLU depende dos dados provenientes do VA, certifique-se de que o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) também esteja ativo. Consulte Ativação do Virtual Agent .

Como definir as configurações de Conversational Interfaces para ServiceNow NLU

Para ajudar no acompanhamento do desempenho de NLU, primeiro defina as configurações de Interfaces conversacionais (IC) em Virtual Agent. Para acessar essas configurações, navegue até a parte superior da página principal do **NLU Model Performance for Virtual Agent** e clique em **Conversational Interfaces Configurações**. Esta ação leva você para a página de configurações de IC no Virtual Agent, conforme mostrado na imagem abaixo.



Para definir as configurações, você precisa usar a função virtual_agent_admin ou admin. Para obter orientação de configuração, consulte Implementar NLU no Virtual Agent e Habilitar idiomas NLU nas configurações do Virtual Agent .

Revisando a interface do usuário (IU)

A IU de desempenho do modelo de NLU é composta pelas partes listadas abaixo, que são realçadas na imagem a seguir, que mostra a página principal padrão de desempenho do modelo de NLU.

- A guia **Desempenho** e seu gráfico colorido que mostram dados que descrevem cenários que ocorrem quando os usuários interagem com o VA. Este gráfico é segmentado em tons de três cores, cada uma representando um cenário de usuário. As linhas no gráfico que têm texto e porcentagens são chamadas de legenda. Os três cenários na primeira linha da legenda têm dois cenários de resultado abaixo deles na segunda linha. As barras abaixo da legenda correspondem às cores dos cenários acima delas. Essas barras variam em tamanho com base no valor percentual de cada cenário.
  - Por exemplo, a barra azul escura mostra que 10% deste lote de usuários do VA confirmaram que o sistema apresentou a eles o tópico correto a ser usado para a conversa de chatbot do VA e que 58% dos usuários (representados pela barra vermelha escura) confirmou que o tópico apresentado a eles estava incorreto. Entre esses dois cenários está um cenário que mostra que 32% dos usuários (representados pela barra cinza escuro) não fizeram nenhuma confirmação.

Tradução automática

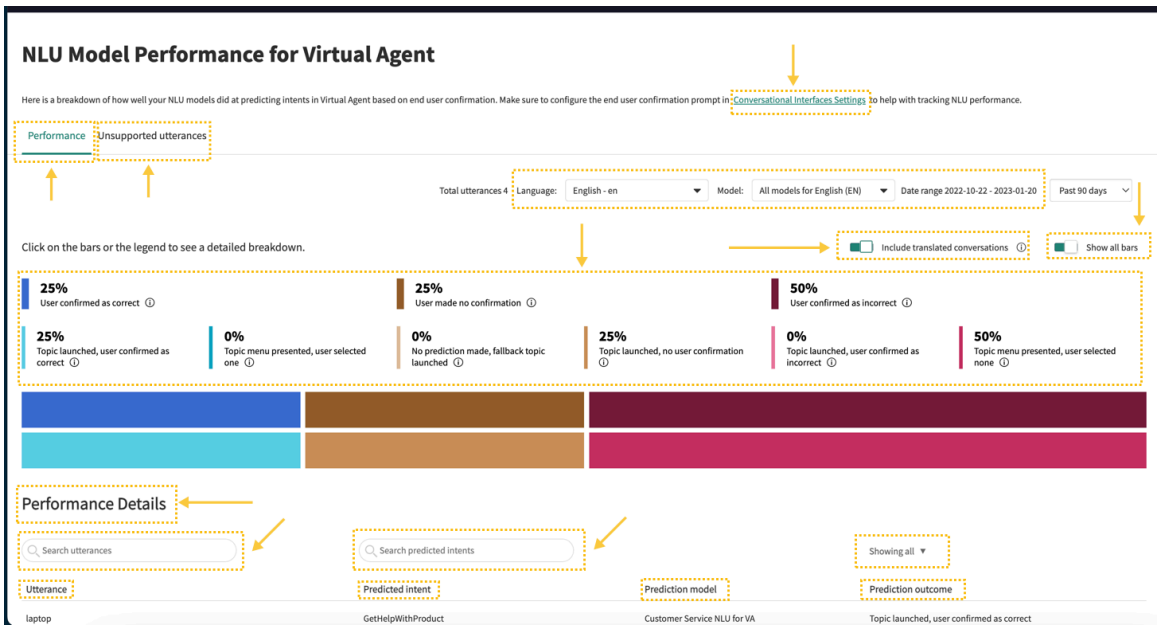
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- É uma boa ideia alternar o filtro **Mostrar todas as barras** para frente e para trás a qualquer momento para ver ou ocultar as barras coloridas e os cenários associados no gráfico. Observe também que, quando você acessa o Desempenho do modelo de NLU pela primeira vez, a exibição padrão do gráfico mostra somente a primeira linha de cenários e a primeira linha de barras.
- Também há outras exibições que você pode ver, dependendo do cenário que está exibindo. Por exemplo, quando você acessa o Desempenho do modelo de NLU pela primeira vez e clica em um cenário na primeira linha da legenda, o sistema oculta as barras dos outros dois cenários. Isso ajuda a manter a IU menos desordenada porque isola parcialmente o cenário em que você está se concentrando do restante dos cenários. Essas ações não mudam nenhum dado, elas simplesmente mostram diferentes exibições da legenda e das barras no gráfico.

- A guia **enunciados sem suporte**, que mostra enunciados agrupados em clusters para uso na análise de desempenho. Esta seção da IU é onde você pode navegar e retornar da aplicação Ciclo de feedback de especialista e também onde você pode executar a análise.

  Os enunciados sem suporte são diferentes dos enunciados irrelevantes. Para obter mais informações, consulte Detecção de irrelevância no NLU.

- A seção **Detalhes de desempenho** localizada abaixo do gráfico de barras. Esta seção tem estas quatro colunas: **Enunciado**, **Intenção prevista**, **Modelo**de **previsão e Resultado da previsão**. Os detalhes mostrados nesta seção interagem com os dados da legenda e da barra acima deles.



Revisando os cenários de usuário do VA

Na seção de legenda da IU, o texto e as porcentagens são acompanhados por ícones de informações. Aponte para um ícone para invocar a definição de seu cenário de usuário. Consulte a tabela abaixo para ver as definições.

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

Definições de cenário

Cenário	Definição
Usuário confirmado como correto	O tópico correto foi apresentado ao usuário final e o usuário final confirmou que está correto.
Tópico iniciado, usuário confirmou como correto	O tópico foi iniciado e o usuário confirmou que é o tópico necessário.
Menu de tópicos apresentado, o usuário selecionou um	Vários tópicos foram mostrados como um menu para o usuário e o usuário escolheu um dos tópicos para suprir sua necessidade.
O usuário não fez nenhuma confirmação	O tópico foi iniciado, mas o usuário não confirmou se ele atendeu ou não à sua necessidade.
Nenhuma previsão feita, tópico de fallback iniciado	Nenhuma previsão foi feita e o tópico de fallback foi iniciado.
Tópico iniciado, sem confirmação do usuário	O tópico foi iniciado, mas o usuário não confirmou se ele estava correto.
Usuário confirmou como incorreto	Os tópicos apresentados não atenderam às necessidades do usuário final e o usuário confirmou que não está correto.
Tópico iniciado, usuário confirmou como incorreto	O tópico foi iniciado e o usuário confirmou que não estava correto.
Menu de tópicos apresentado, o usuário não selecionou nenhum	Vários tópicos foram mostrados como um menu para o usuário e o usuário decidiu que nenhum dos tópicos era relevante e não escolheu nenhum tópico.

Usando os filtros de idioma e modelo

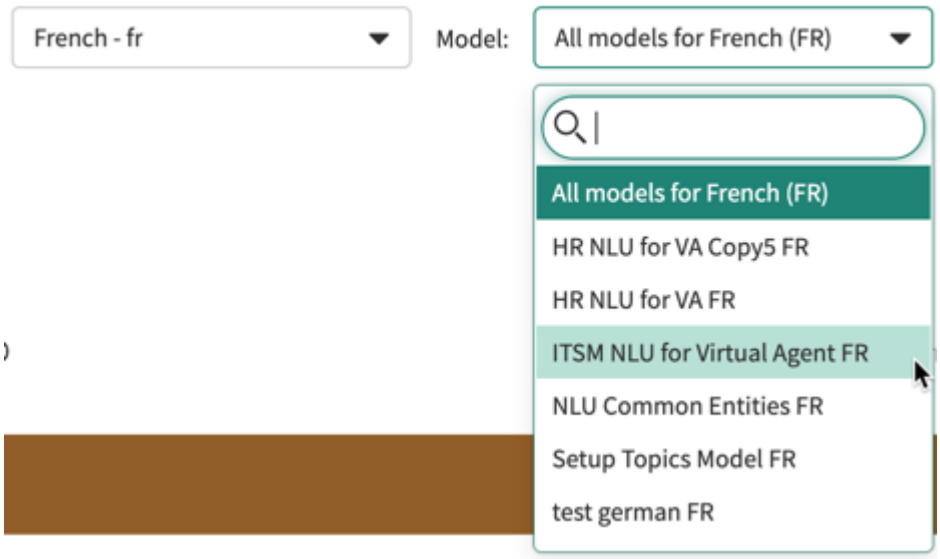
Na guia Desempenho, você pode ver os filtros de Idioma e Modelo. Ao lado deles, você também pode ver os valores de intervalo de datas mais recentes que definiu acima da legenda e das barras do gráfico. Clique no filtro **Idioma** para ver todos os idiomas disponíveis em NLU. Clique no filtro **Modelo** para ver todos os modelos de previsão disponíveis em sua instância. A configuração padrão do filtro **Idioma** é **Todos os idiomas**e a configuração padrão do filtro **Modelo** é **Todos os modelos**.

Os filtros Idioma e Modelo interagem entre si. Por exemplo, se você escolher `Francês-fr` no filtro **Idioma**, o filtro **Modelo** mostrará automaticamente todos os modelos de previsão

Tradução automática

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

em sua instância que usam o idioma francês, conforme mostrado na imagem a seguir.



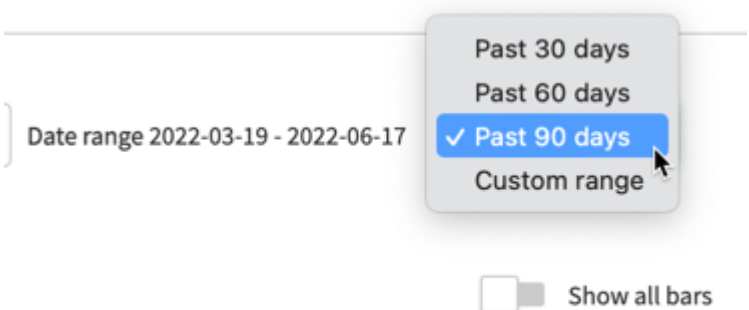
Existem outras interações. Por exemplo, na exibição padrão da página principal de Desempenho do modelo de NLU:

- Se você selecionar um modelo específico no filtro **Modelo**, o valor do filtro **Idioma** será atualizado para exibir o idioma do modelo selecionado.
- Se você selecionar um idioma específico no filtro **Idioma**, o filtro **Modelo** exibirá somente os modelos desse idioma selecionado.

Abaixo dos filtros de Idioma e Modelo, você pode ver o comutador **Incluir conversas traduzidas**. Para incluir o desempenho de conversas do VA que foram traduzidas para o seu idioma primário usando a tradução dinâmica de idioma, alterne o comutador para a direita para que ele mude a cor de cinza para verde. Quando você faz isso, as barras na legenda dos gráficos também podem mudar a posição e as cores. Você pode gerenciar a tradução de idioma dinâmico nas **Configurações de Interfaces conversacionais**.

Configurando o intervalo de datas

Na guia Desempenho, use o **intervalo de datas** para definir o quanto você deseja que o sistema extraia os dados do VA. Escolha **Últimos 30 dias**, **Últimos 60 dias**, **Últimos 90 dias**ou **Intervalo personalizado**. Quanto mais você voltar no intervalo de datas, mais dados terá em sua análise.



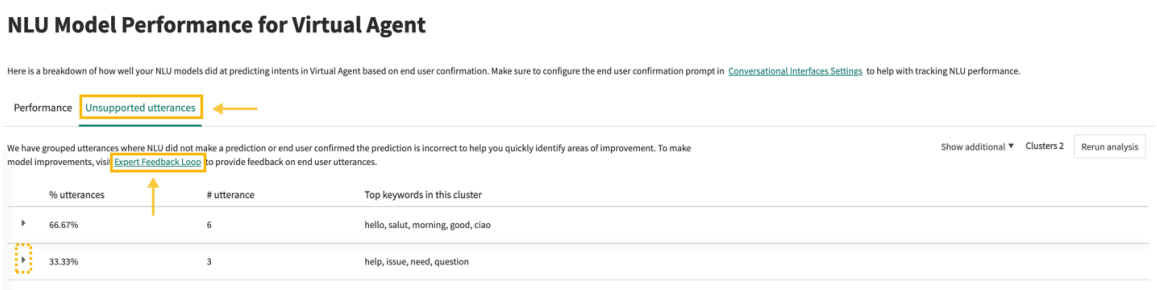
Tradução automática

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

Executando uma análise

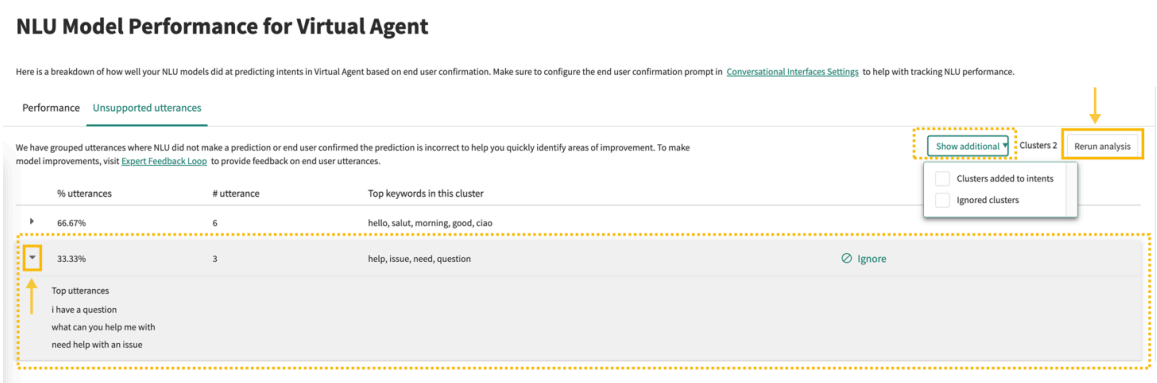
Para executar uma análise de desempenho, clique na guia **Enunciados sem suporte**. Esta seção da IU mostra linhas de clusters expansíveis que contêm enunciados do VA em que NLU não fez uma previsão de tópico ou em que o usuário final do VA confirmou que o tópico previsto estava incorreto. A próxima coisa a fazer é clicar em **Ciclo de feedback de especialista**. Esta ação leva você para a aplicação Ciclo de feedback de especialista de NLU, onde você revisa e fornece feedback sobre os enunciados que foram extraídos do VA.

Revisando enunciados sem suporte



Ao sair da aplicação Ciclo de feedback de especialista e retornar ao Desempenho do modelo de NLU, clique no ícone de **cursor** em qualquer cluster para abri-lo. No cluster, você pode ver os principais enunciados do VA mais representativos, conforme mostrado na imagem a seguir.

Revisando os principais enunciados representativos em um cluster



Clique em **Executar análise** ou **Executar novamente análise**, o que estiver disponível. Cada vez que você executa uma análise, o sistema extrai os enunciados do VA mais recentes para a análise.

Tópicos relacionados

- Virtual Agent
- Compreensão da linguagem natural no Virtual Agent

NLU Ciclo de feedback de especialista

Forneça feedback sobre Virtual Agent enunciados do log de bate-papo para ajudar o sistema a aprender continuamente e para prever melhor a entrada do usuário.

Vídeo incorporado: Ciclo de feedback de especialista de NLU, apresentado pela Academia do Virtual Agent da ServiceNow

Tradução automática

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

Resumo de uso

O Ciclo de feedback de especialista obtém os dados da sua instância e os fornece a você para feedback. Esses dados vêm dos logs de bate-papo do Virtual Agent (VA) dos usuários e incluem enunciados desses logs. Usando a função nlu_admin, navegue até **Todos** > **NLU Workbench** > **Ciclo de feedback de especialista** e marcam cada enunciado em um modelo, confirmando se o enunciado está correto (correspondência) ou incorreto (incompatibilidade) com uma intenção. Esse feedback ajuda o modelo a melhorar continuamente o desempenho do modelo.

Instalação

O ciclo de feedback de especialista faz parte do aplicativo Recursos avançados do Workbench de NLU disponível no ServiceNow® Store.

Para usar o Ciclo de feedback de especialista, certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU - Recursos avançados (sn_nlu_workbench) esteja ativo na sua instância. Para obter mais informações, consulte Instalar recursos avançados do Workbench de NLU e Ativar o Workbench de NLU.

Como o ciclo de feedback de especialista depende dos dados dos logs de bate-papo do VA, certifique-se de que o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) também esteja ativo. Consulte Ativação do Virtual Agent .

Importação de dados de loop de feedback de especialista entre instâncias

Antes de iniciar uma importação, verifique se você tem acesso aos dados em sua instância e se tem dados suficientes para prosseguir com seu feedback.

Se você estiver trabalhando em uma instância de produto em fase de desenvolvimento, deverá importar os dados de feedback da tabela **open_nlu_predict_intent_feedback** em sua instância de produção para sua instância de produto em fase de desenvolvimento. Para obter orientação sobre como importar, consulte Importar de outra instância da ServiceNow .

Aqui estão alguns cenários de dados sobre o comportamento do sistema para os modelos NLU que hospedam os enunciados do loop de feedback.

- Se você mover um modelo para uma instância diferente, os dados de feedback persistirão.
- Se você atualizar a instância, os dados de feedback persistirão.
- Se você clonar uma instância, os dados não persistirão, portanto, será necessário seguir o procedimento mencionado acima para importar os dados para a instância clonada.

Contexto de feedback e acesso

O ciclo de feedback de especialista fornece um mecanismo para você melhorar os modelos NLU implantados no VA por meio do feedback que você fornece em um subconjunto selecionado de enunciados. Para cada enunciado, você será solicitado a confirmar a intenção prevista ou a fornecer a intenção correta à qual o enunciado pertence. Depois que esse feedback for concluído, os dados serão usados para ajustar o desempenho do modelo, resultando em um modelo aprimorado que agora pode ser reimplantado para coletar mais dados do usuário final. Este é um ciclo iterativo que permite ao sistema coletar dados continuamente, aprender com o feedback fornecido e usar esse feedback para melhorar ainda mais seus modelos NLU.

Tradução automática

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

Uma vez a cada 30 dias, o sistema extrai até 300 amostras de enunciado dos logs de bate-papo do VA para o ciclo de feedback de especialista. Os enunciados são selecionados para feedback com base em quão bem eles representam todos os enunciados nos logs. Cada enunciado amostrado dos logs de bate-papo do VA tem uma intenção prevista selecionada pelo sistema.

Você também pode definir o número de enunciados que deseja extrair dos logs de bate-papo do VA, ajustando a configuração da propriedade do sistema *`glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size`*.

Ao revisar os enunciados, decida se cada enunciado pertence à intenção prevista ou deve ser movido para uma intenção diferente. Se você não tiver certeza sobre a intenção correta, o enunciado poderá ser marcado para ser revisitado para revisão posterior. Depois de marcar pelo menos 100 enunciados com seu feedback, o sistema usará todos os enunciados marcados para ajustar e melhorar o modelo.

Revisando seus enunciados de log de bate-papo do VA

Agora que você está no loop, pode ver na imagem a seguir uma lista de NLU enunciados que oferecem suporte às intenções nos modelos de VA. Cada página da lista mostra aproximadamente 20 enunciados por página. Seu objetivo é revisar cada enunciado e marcar seu status de relacionamento com uma determinada intenção do VA. Você marca cada enunciado com o **valor NLU_Match**, **Incompatibilidade**ou **Inseguro**.

Marcar um enunciado como **NLU_Match** significa que você concorda com a previsão de NLU para esse enunciado. Marcar um enunciado como **Incompatibilidade** significa que o enunciado pertence a uma intenção diferente e, se você selecionar **Incompatibilidade**, será exibido um menu suspenso de intenções para que você possa selecionar a intenção correta. Se você não tiver certeza de qual intenção está correta, poderá marcá-la como **Incerta**.

Os enunciados marcados e salvos com o valor **NLU_Match** ou o valor **Incompatibilidade** são movidos para a seção **Revisões concluídas**. Os enunciados marcados e salvos com o valor **Inseguro** são movidos para a seção **Precisa de revisão adicional**.

Este é um cenário das etapas básicas que você usa para concluir suas revisões de enunciado:

1. Na parte superior da tela Exportar ciclo de feedback, selecione um modelo que você deseja revisar no prompt **do Ciclo de feedback de especialista para**. Nesse recurso, de certa forma, não importa qual modelo você escolher, porque esses modelos servem principalmente para hospedar os enunciados que você está marcando em suas revisões. Portanto, neste cenário de exemplo, você decide selecionar o **modelo de TI**, que tem cinco intenções e muitos enunciados em cada uma dessas intenções. O número de enunciados que você precisa revisar é mostrado ao lado do nome da intenção prevista, conforme mostrado na imagem a seguir. As intenções nesses modelos são listadas na coluna **Intenções previstas** na tela. Embora você possa revisar e marcar enunciados em qualquer uma das intenções previstas, é uma ideia melhor concluir as revisões consecutivamente na ordem em que as intenções aparecem pela primeira vez. Por exemplo, comece com a intenção **ad_password_change** e, em seguida, avance para outras intenções previstas.
2. Clique na intenção **ad_password_change** para que ela carregue seus enunciados na seção Tarefa **para** sua revisão.
3. Revise os 15 enunciados na intenção. Neste cenário, você começou marcando corretamente o enunciado *"Quero mudar minha senha do AD* " como uma correspondência com a intenção **ad_password_change**.
4. Clique **em Salvar feedback**.

Tradução automática

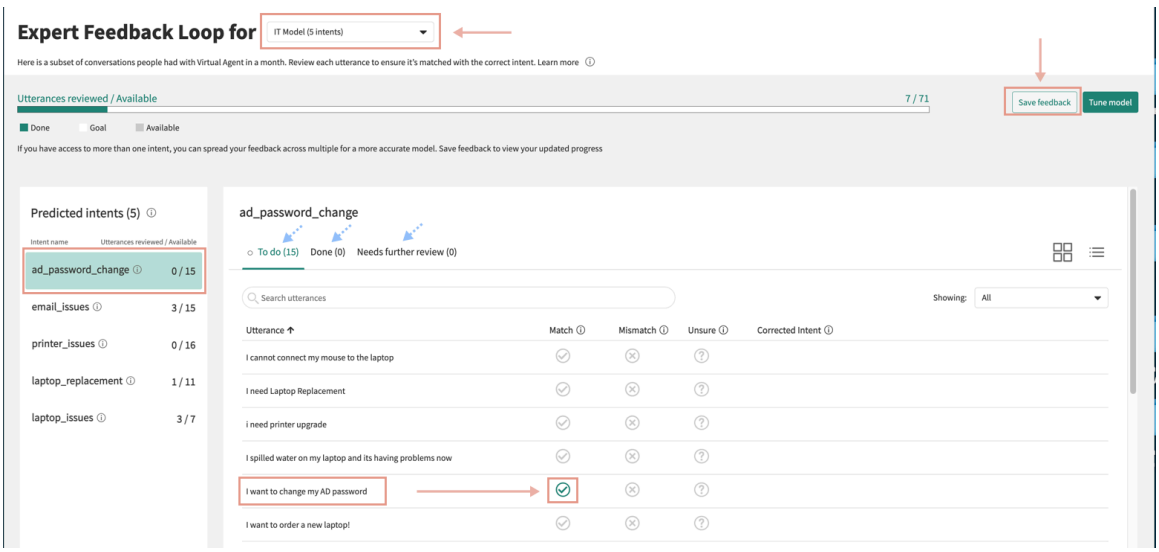
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Resultado: o sistema move o enunciado marcado para a seção **Concluído** da tela. Ao mesmo tempo, **a** contagem de enunciados pendentes cai de 15 para 14, enquanto a contagem na seção **Concluído** aumenta de 0 para 1. Se você também tivesse marcado outro enunciado com o valor **Inseguro** e salvo essa mudança, a contagem de enunciados na seção **Precisa de revisão adicional** também aumentaria de 0 para 1.

Nota:
Se você não souber qual intenção corresponde melhor ao enunciado, marque-a com o valor **Inseguro**. Esta ação move o enunciado para a seção **Precisa de revisão adicional**, dando a você tempo para marcar outros enunciados na seção **Pendente** que podem ser mais fáceis de corresponder ou não a uma intenção. Você sempre pode retornar à seção **Precisa de revisão adicional** para marcar enunciados que são mais difíceis de definir para uma intenção específica.

5. Repita as etapas 1 a 4 ao percorrer as intenções restantes na coluna **Intenções previstas**.

Marcar enunciados como correspondentes ou incompatíveis com uma intenção do VA



Os enunciados na intenção **ad_password_change** são fáceis de marcar como uma correspondência com a intenção prevista porque há pelo menos um enunciado na intenção que tem a palavra *password*.

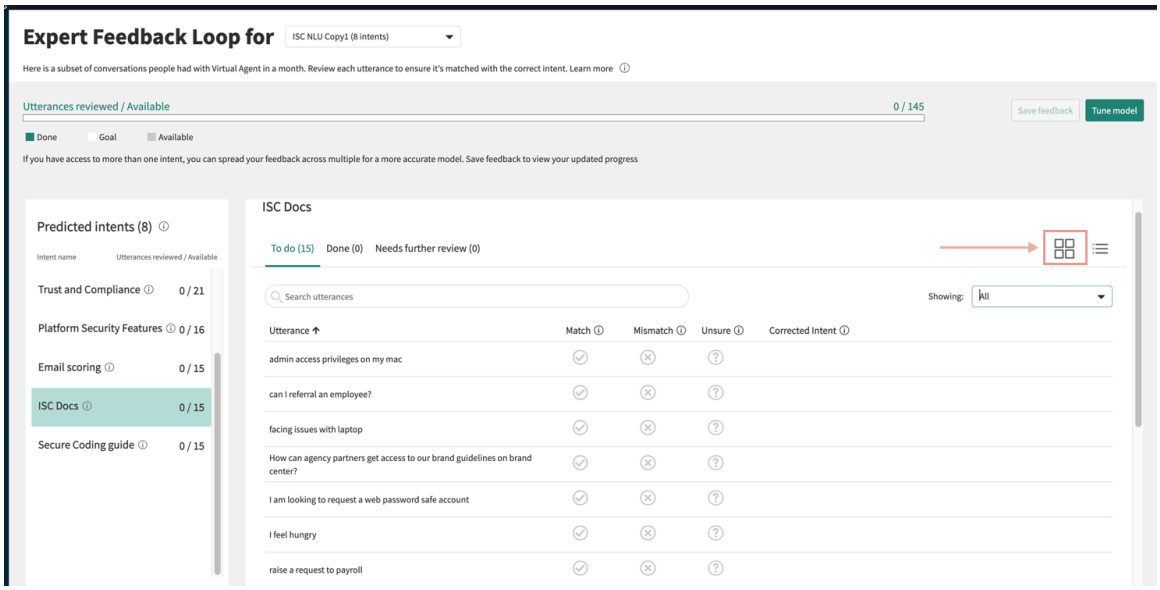
Quando terminar de revisar os enunciados na intenção prevista e clicar em **Salvar feedback**, a tela será atualizada para realçar a próxima intenção prevista no modelo.

Se você quiser ver seus enunciados agrupados por valor, clique no filtro **Mostrando** e selecione uma das opções no prompt. Os valores são **All**, **NLU_Match**e **Unsure**.

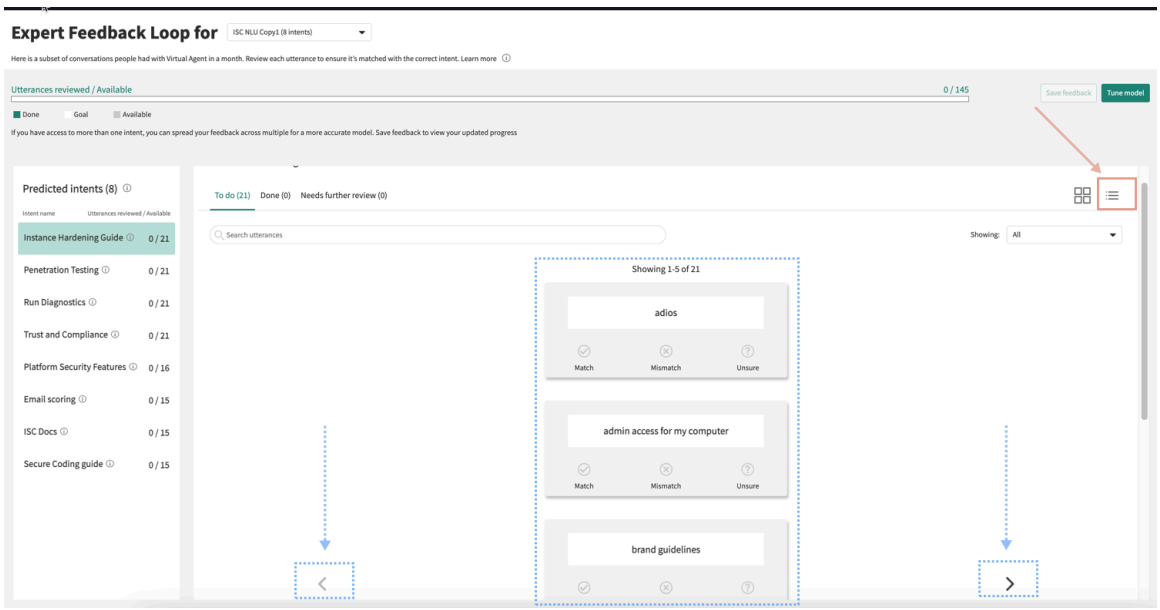
Usando a opção de exibição de cartão para revisar seus enunciados

Seus enunciados do Ciclo de feedback de especialista aparecem na seção **Tarefa** em uma exibição de lista por padrão, conforme mostrado em muitas das imagens que você viu até agora acima. No entanto, você também pode escolher uma exibição diferente que mostra cada enunciado enquadrado em um cartão. Se você escolher esta opção, cada enunciado aparecerá na página em grupos de cinco. Ainda na exibição de lista, clique no ícone do **cartão**.

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



Resultado: a exibição do cartão substitui a exibição da lista. Observe as setas para a esquerda e para a direita em ambos os lados da página dos cartões de enunciado. Quando você clica na seta para a direita, ela muda a página para o próximo conjunto de cinco cartões. Quando você clica na seta para a esquerda, ela muda a página para o conjunto anterior de cinco cartões. Se você quiser voltar para a exibição de lista em vez da exibição de cartão, clique no ícone de **lista**, conforme mostrado no canto superior direito da imagem abaixo.



Alterando um valor de enunciado

Se você marcar um enunciado, mas mudar de ideia sobre o valor escolhido, poderá resolver o problema clicando em **Incompatibilidade** e selecionando outra intenção. Clique em **Salvar feedback** para salvar a mudança.

Feedback não salvo

Se você terminar e sair de uma sessão de marcação de seus enunciados, mas se esquecer de salvar suas mudanças, selecione **Mudanças** não salvas no prompt **Mostrando**. Esta ação exibe todos os enunciados para os quais você forneceu feedback, mas ainda não salvou.

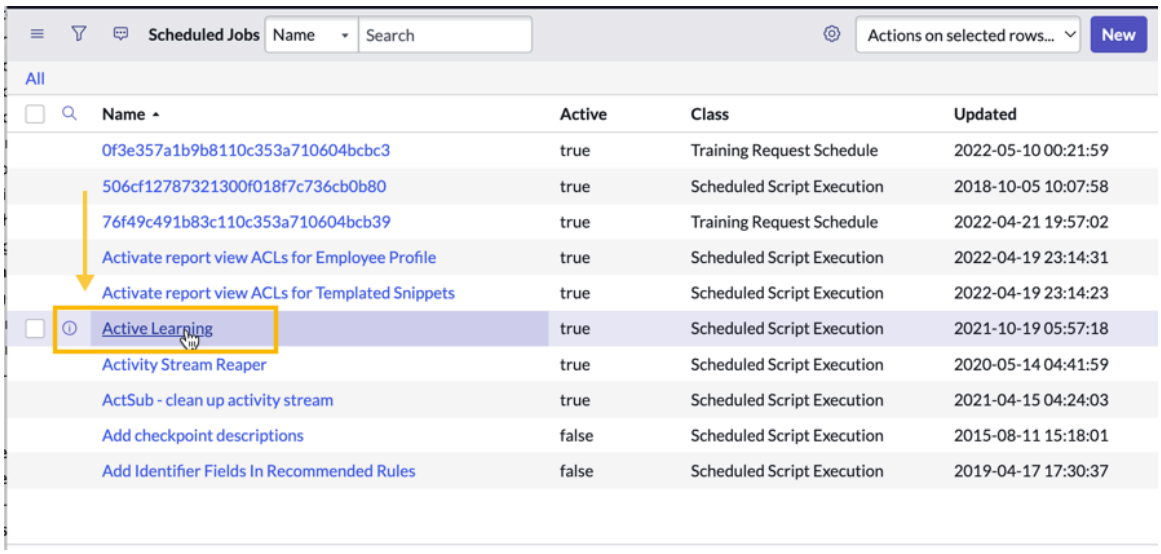
Tradução automática

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

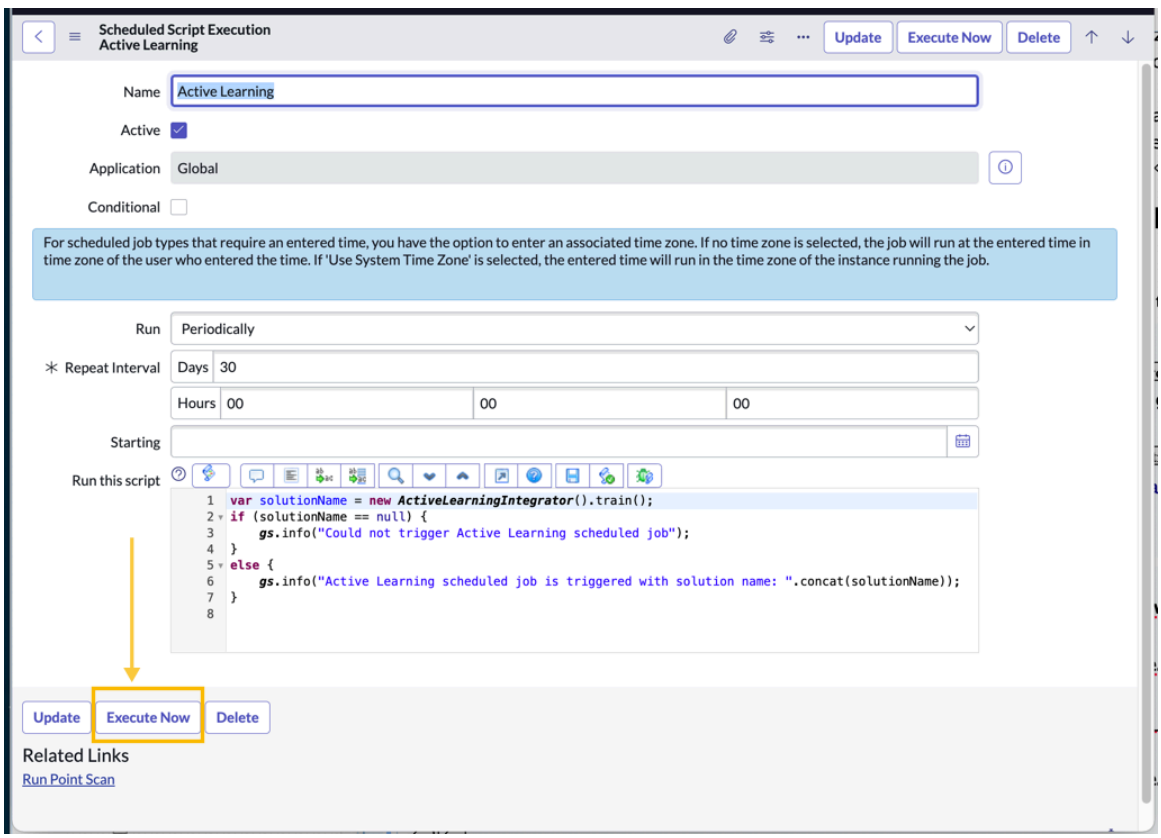
Como obter dados adicionais de feedback do VA sob demanda

Para obter mais dados dos logs de bate-papo do VA para usar no Ciclo de feedback de especialista, siga estas etapas.

1. Use a função nlu_admin e navegue até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados** > **Aprendizagem ativa**.
2. Clique **em Aprendizagem ativa**.



3. Clique em **Executar agora**.



4. Aumente ou defina os valores nas quatro NLU propriedades do sistema a seguir.

Tradução automática

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

- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.va_chat_logs.max_row_limit - 3000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_table.max_data_size - 10000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size-30*

Para ver como essas propriedades funcionam no contexto de outras propriedades NLU, consulte propriedades de Workbench de NLU.

Revisando enunciados sem categoria

Como parte do feed dos logs de bate-papo do VA para o ciclo de feedback de especialista, o sistema coleta e exibe em uma lista todos os enunciados em sua instância que não fazem parte de uma intenção do VA. Você acessa esses enunciados selecionando **Sem categoria** no **Ciclo de feedback de especialista para** o prompt na parte superior da tela.

Quando a tela é atualizada, esses enunciados são mostrados na coluna **Enunciado** da seção **enunciados sem categoria** da tela.

Importante:
É extremamente importante fornecer feedback sobre este conjunto de enunciados porque o sistema está sugerindo que não há nenhuma intenção associada a esses enunciados. Ao confirmar essa falta de associação ou associar esses enunciados a uma intenção existente, você está ajudando o modelo a aprender corretamente.

Estas são as etapas para conectar um enunciado não categorizado a uma intenção:

1. Na coluna **Enunciado**, selecione um enunciado na lista.
2. Na coluna **Intenção corrigida**, pesquise e selecione uma intenção e seu modelo no prompt que você acha que é a melhor correspondência para o enunciado.

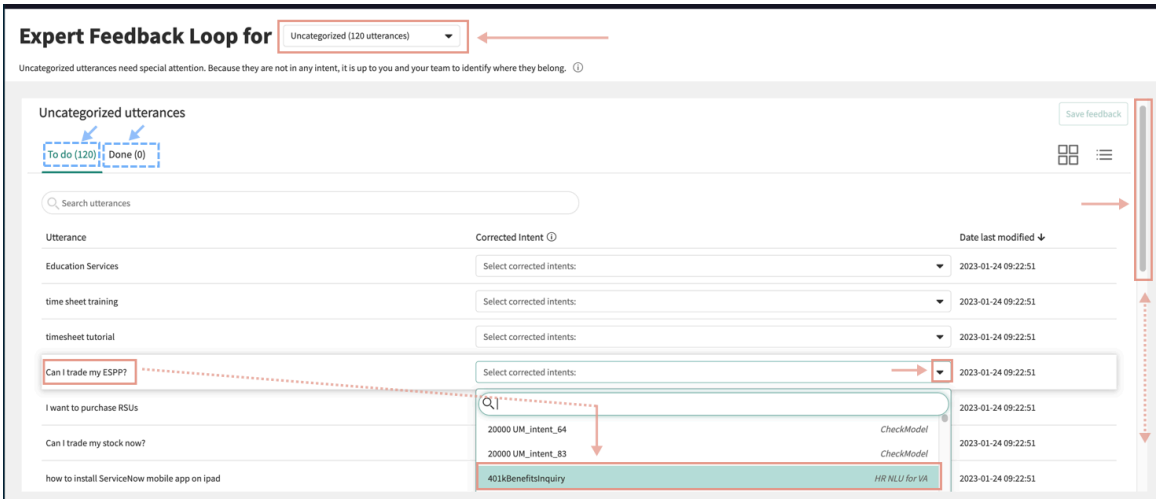
Por exemplo, um bom emparelhamento para esta conexão é *Posso trocar meu ESPP?* enunciado da coluna *Enunciado e a intenção 401kBenefitsInquiry***da** coluna **Intenção corrigida**, conforme mostrado na imagem abaixo.

Nota:
A coluna **Intenção corrigida** permite pesquisar e usar todas as intenções em todos os modelos em sua instância.

Tradução automática

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

Emparelhamento de um enunciado não categorizado com uma intenção e seu modelo



Em relação à imagem acima, vamos abordar alguns itens que ajudam a descrever como a página de enunciados sem categoria funciona, da seguinte forma. **A** seção Tarefa coleta enunciados que devem ser conectados a uma intenção. Neste dia específico, vemos que há 120 enunciados desse tipo. Observe que a seção **Concluído** na tela não tem enunciados porque você ainda não realizou nenhuma ação.

Observe também que há uma barra vertical na extremidade direita da tela, na qual você pode rolar para cima e para baixo para navegar na lista de enunciados. Na parte inferior desta tela de rolagem, há setas que apontam para a esquerda e para a direita para que você possa ir para a página seguinte ou anterior da lista de enunciados completa do dia.

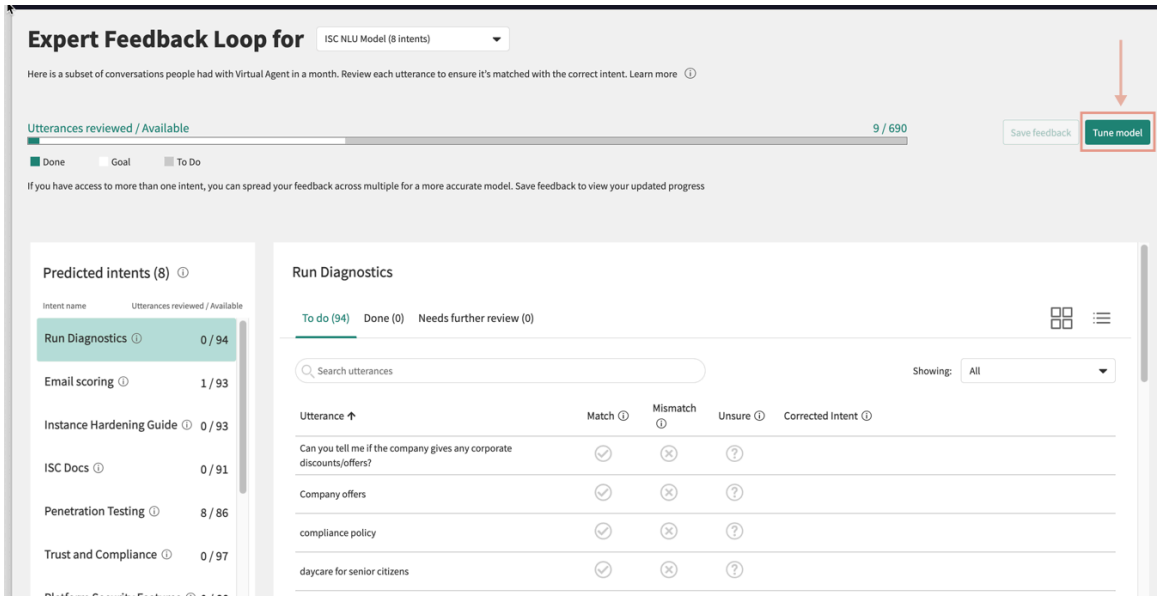
Observe também que quando você executa uma ação para fazer uma conexão, o botão **Salvar feedback**, normalmente ativo por padrão, é desativado porque o sistema reconhece sua ação e salva automaticamente a mudança.

Dados do ciclo de feedback de especialista na fase Ajustar modelo

O botão **Ajustar modelo** no Ciclo de feedback de especialista está sempre habilitado e oferece suporte à experiência de mover enunciados da guia Ciclo de feedback de especialista **concluído** para o modelo e seu conjunto de testes. Use a função nlu_admin para clicar neste botão sempre que precisar ajustar ou reajustar seu modelo.

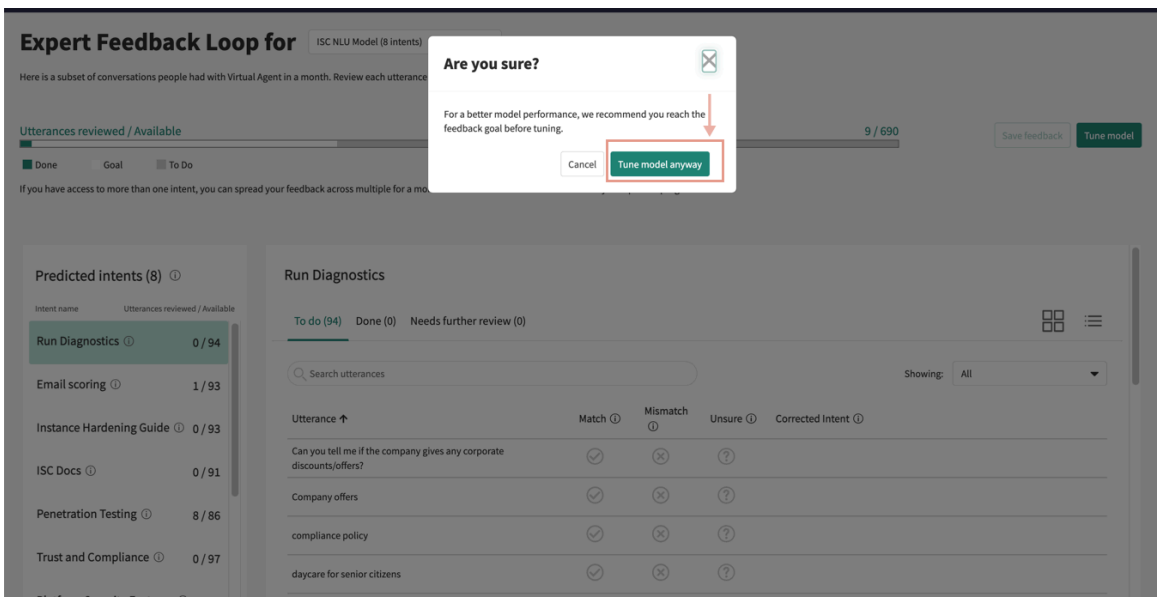
Tradução automática

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



Depois de revisar os enunciados no Ciclo de feedback de especialista, você pode enviar uma parte dos dados de feedback para o conjunto de testes padrão do seu modelo. Esses enunciados são adicionados diretamente à guia **Testar enunciados** do seu modelo. Isso ajuda a manter e atualizar continuamente seu conjunto de testes com enunciados reais do usuário final. O sistema rastreia a origem dos enunciados de teste para visibilidade se eles vieram do Ciclo de feedback de especialista ou de outra origem.

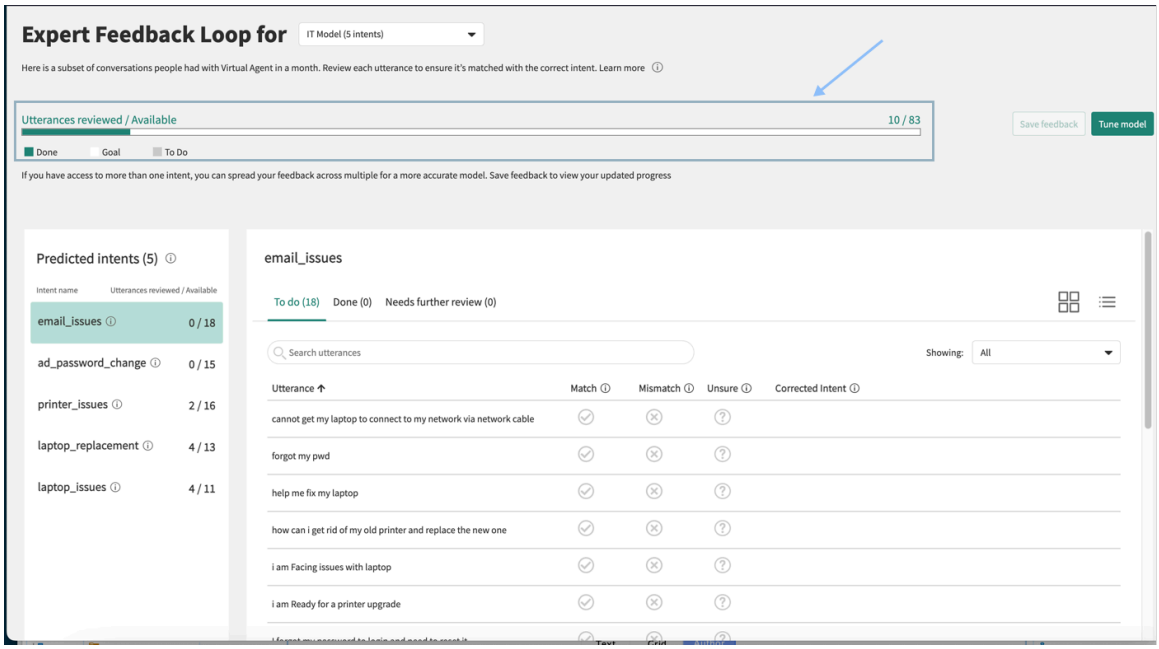
Se você clicar no botão **Ajustar modelo** antes de marcar e salvar pelo menos 100 enunciados, a tela será atualizada para lembrar que o desempenho do modelo aumenta em qualidade quando você ultrapassa a meta de feedback de 100 enunciados, conforme referenciado no texto na imagem abaixo .



Conforme continua marcando e salvando seus dados de feedback, você pode ver a proporção de enunciados revisados (em verde) e aqueles que ainda estão disponíveis para revisão (em branco) na imagem da barra de andamento abaixo.

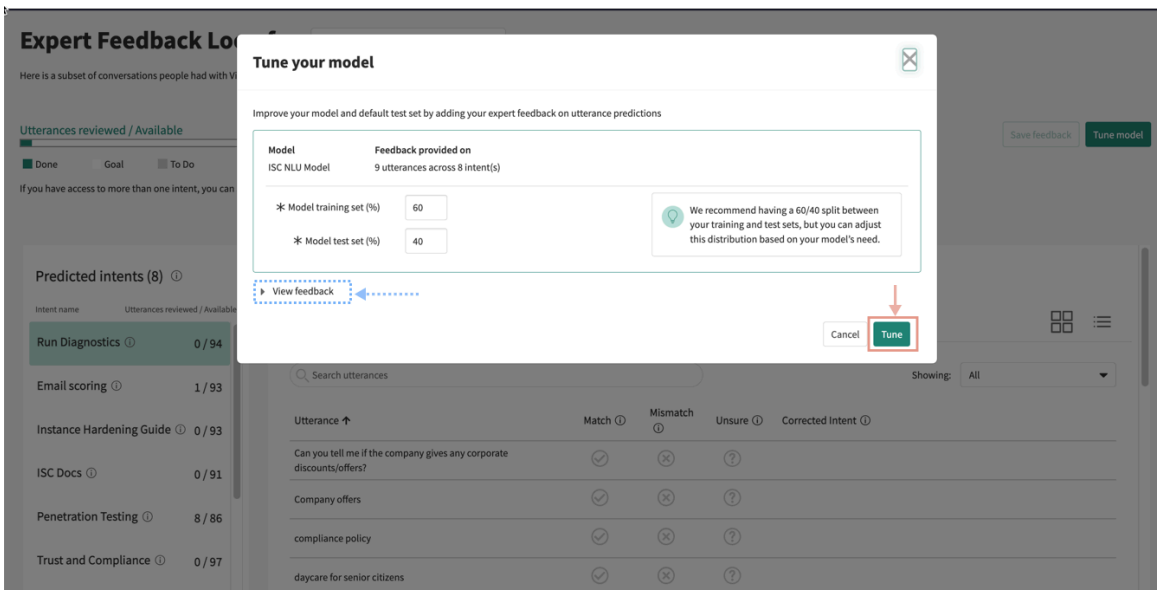
Tradução automática

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



Na imagem **Ajustar seu modelo** abaixo, você pode ver a divisão de porcentagem padrão de 60/40 para o conjunto de treinamento do modelo e o conjunto de testes do modelo. Você pode ajustar esses valores padrão, se necessário, selecionando seus próprios números escolhidos em cada uma das duas caixas **(%)**. Quando estiver satisfeito com a divisão de porcentagem, clique no botão **Ajustar** para ajustar seu modelo com base nos valores de porcentagem escolhidos.

Nota:
Se você clicar no cursor **Exibir feedback**, ele será direcionado para uma tela de Ciclo de feedback de especialista, na qual você poderá continuar revisando, marcando e salvando seus enunciados de feedback.



Como usar o trabalho de aprendizagem ativo

Trabalhos programados, também conhecidos como trabalhos em lote ou programação em lote, são trabalhos automatizados que são realizados em um horário específico ou em uma programação recorrente. Muitos trabalhos são executados em programações, mas agora estamos nos concentrando no trabalho de aprendizagem ativa como exemplo.

Tradução automática

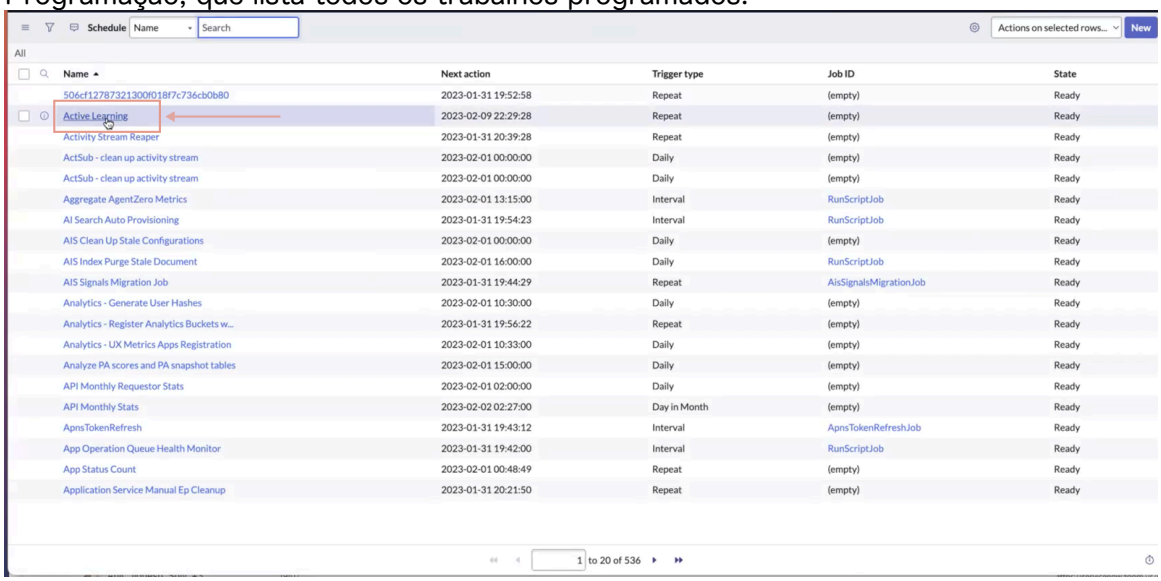
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Aqui estão três coisas que você pode fazer ao usar o trabalho de aprendizagem ativa.

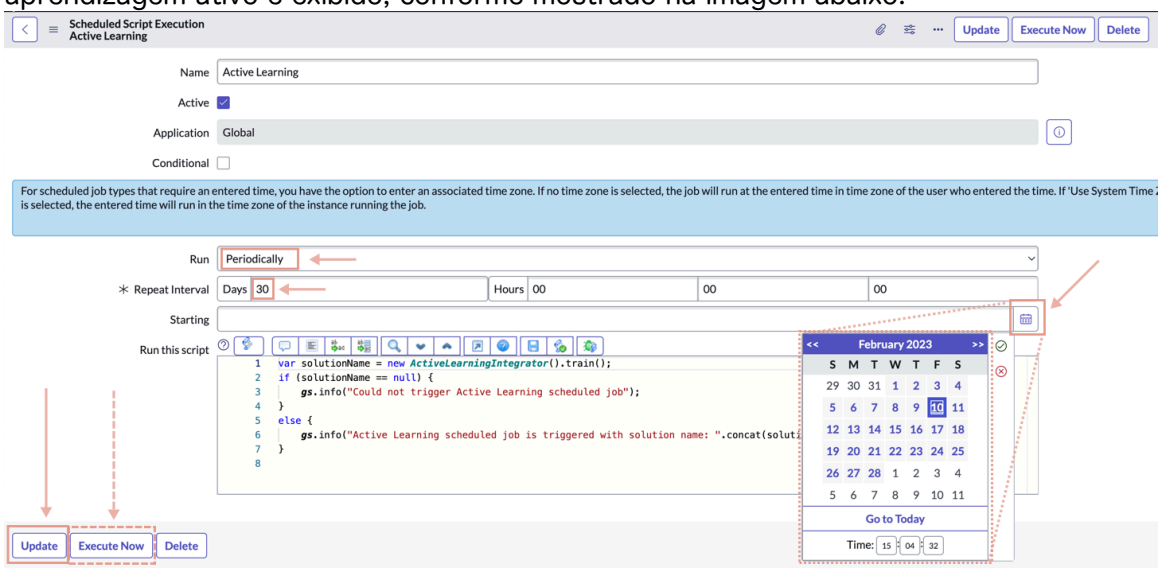
- Altere o intervalo de frequência de repetição com o qual o trabalho de aprendizagem ativo será definido para ser executado.
- Verifique quando a próxima execução programada está definida para o trabalho de aprendizagem ativo.
- Execute o trabalho de aprendizagem ativo sempre que quiser (sob demanda).

Estas são algumas etapas a serem usadas para começar.

1. Usando a função nlu_admin, navegue até o campo **Todos**, digite **sysauto_script.list**e pressione a tecla **Enter** no teclado. A tela é atualizada para mostrar a página Programação, que lista todos os trabalhos programados.



2. Na página Programação, clique em **Aprendizado ativo**. Um registro para o trabalho de aprendizagem ativo é exibido, conforme mostrado na imagem abaixo.

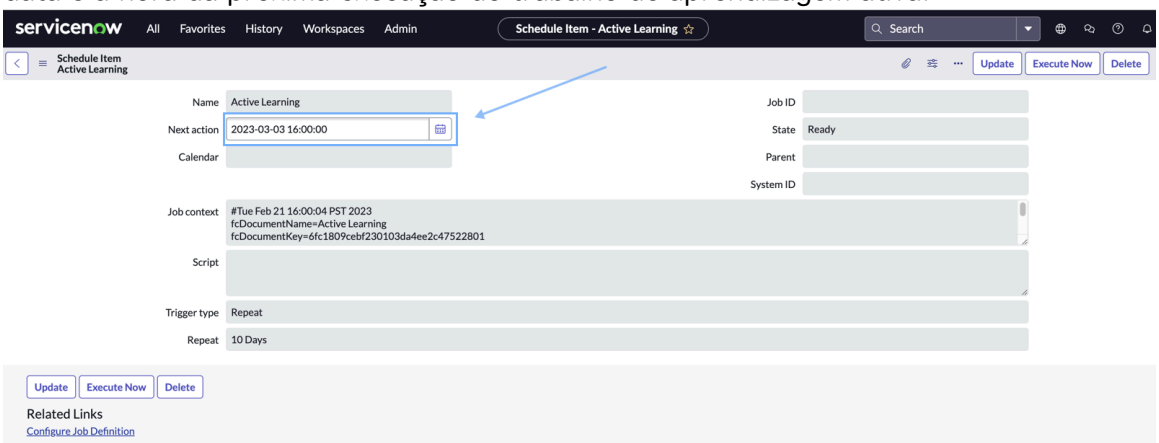


3. No registro de aprendizagem ativa, configure os seguintes campos.

Tradução automática

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

- No campo **Executar**, selecione uma das oito opções de Intervalo de repetição para o trabalho. As opções são: *Diariamente*, *Semanalmente*, *Mensalmente*, *Periodicamente*, *Um*, *Sob Demanda*, *Calendário comercial: Início da entrada*e *Calendário comercial: Término da entrada*.
- No campo **Intervalo de repetição**, insira o número de dias desejado entre agora e o próximo intervalo de repetição para o trabalho de aprendizagem ativo.
- No campo **Iniciando**, clique no ícone Calendário e escolha o dia e a hora do próximo intervalo de trabalho de aprendizagem ativo.
- Clique no botão **Atualizar** para salvar suas configurações ou clique no botão **Executar agora** para iniciar a execução do trabalho de aprendizagem ativa.
- Para verificar quando o próximo trabalho de aprendizagem ativo será executado, navegue até o campo **Todos**, digite **sys_trigger.list**e pressione a tecla **Enter** no teclado. A página Programação é exibida. Clique **em Aprendizagem ativa**. O registro Item de programação/Aprendizagem ativa aparece e preenche o campo **Próxima ação** com a data e a hora da próxima execução do trabalho de aprendizagem ativa.



Ajuste da resolução automática de problemas no NLU

Use a página inicial do Workbench de NLU para oferecer suporte ao ajuste da Resolução automática de problemas (IAR) no NLU.

Um vídeo apresentando o ajuste da Resolução automática de problemas no Workbench de NLU

Resumo de uso e funções

Use a função de administrador ou nlu_admin para acessar o ajuste do IAR no Workbench de NLU. O ajuste de IAR no Workbench de NLU requer pelo menos a função nlu_feedback_admin. Observe que a função nlu_admin contém a função nlu_feedback_admin. Além disso, a função virtual_agent_admin contém a função nlu_admin.

Se você clicar no nome do modelo IAR, será direcionado diretamente para o ajuste no produto. Você não será levado para uma página de visão geral do modelo, portanto, este comportamento difere dos modelos Virtual Agent ou Pesquisa com IA no Workbench de NLU.

O fluxo de trabalho de ajuste do IAR

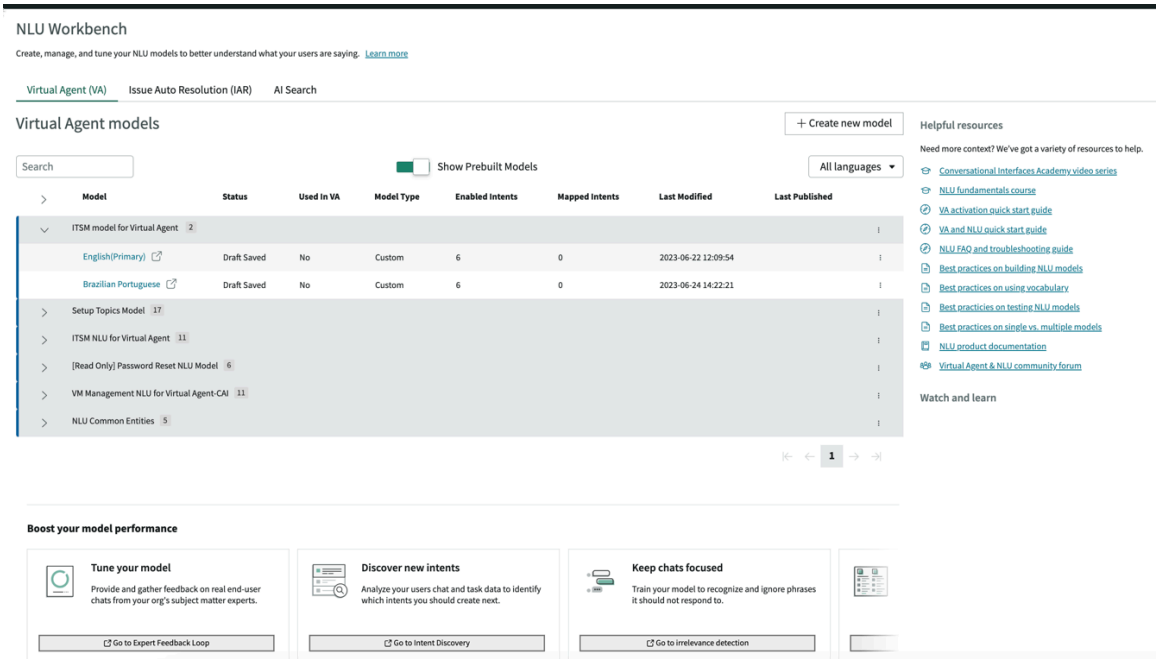
Os administradores do IAR iniciam a jornada de ajuste do modelo no console de administrador do IAR e, em seguida, vão para o Workbench de NLU para ajustar o modelo do ITSM. Se eles ainda não tiverem treinado o modelo ITSM no console, o fluxo de trabalho os enviará para a documentação do Ciclo de feedback de especialista na seção **Aumentar o desempenho do modelo** do Workbench de NLU.

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

Como os modelos IAR diferem dos modelos NLU

Ao contrário das guias Virtual Agent e Pesquisa com IA, a guia IAR não usa um botão Criar novo modelo. O modelo IAR-ITSM que os administradores do IAR usam é um modelo pré-criado. Os modelos de IAR não podem ser movidos usando conjuntos de atualizações.

Explorando o Workbench de NLU



Na parte superior da página do Workbench de NLU, há três guias que agrupam os modelos do Virtual Agent, da Resolução automática de problemas e do AI Search separadamente. Abaixo dessas guias, há uma lista de modelos coloridos em cinza. Na coluna Modelo da lista, se você clicar no cursor à esquerda do nome do modelo, o modelo mudará a cor de cinza para branco e será aberto para mostrar os idiomas do modelo; status; uso; tipo de modelo; número de intenções habilitadas e mapeadas e a data em que o modelo foi modificado ou publicado pela última vez.

Opções de ajuste da Resolução automática de problemas

Ao ajustar seu modelo [Resolução automática de problemas em Workbench de NLU, você pode ajustar a saída para vários objetivos: precisão, automação ou um equilíbrio dos dois. Compare como sua escolha de opções de ajuste afeta a taxa de correspondência e a cobertura antes de confirmar.

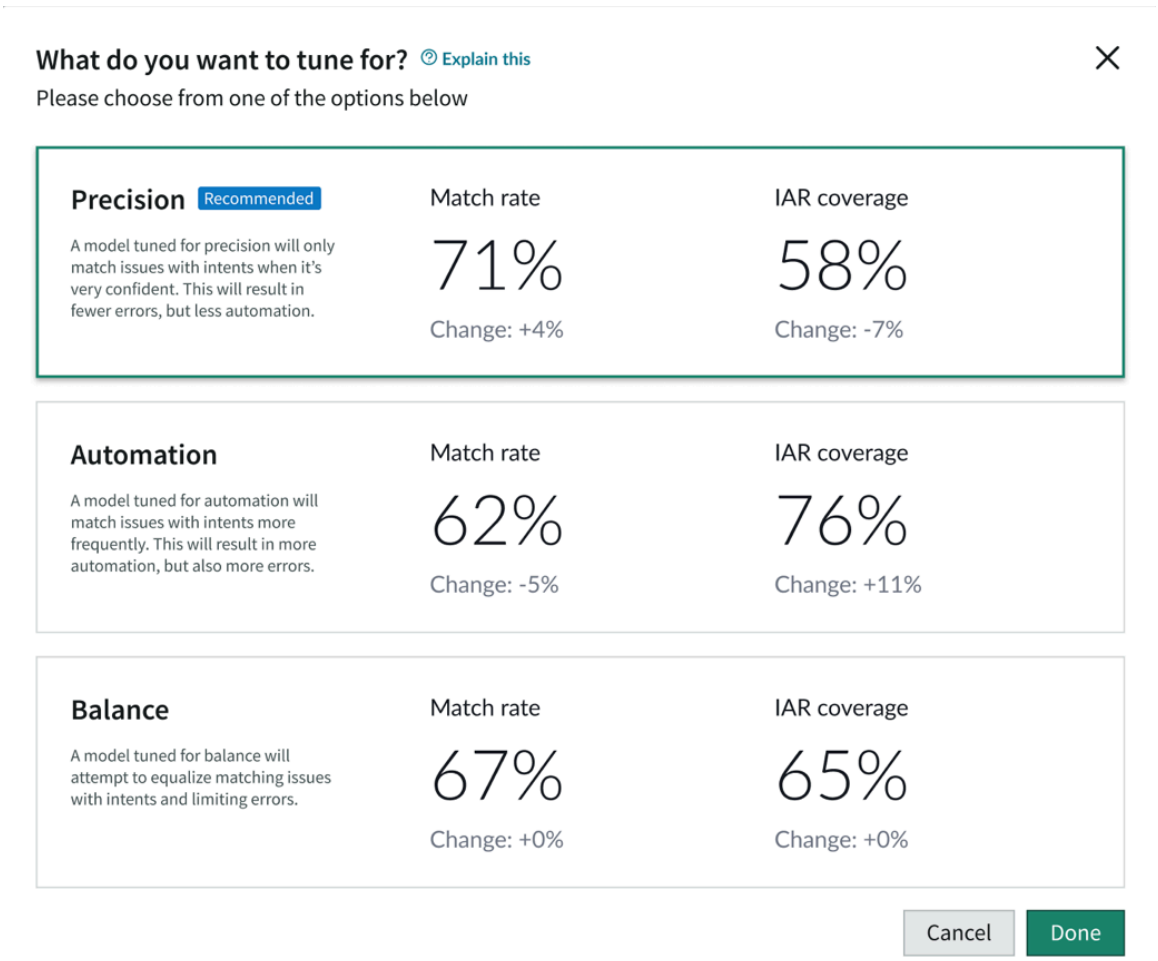
Resumo de uso

Por padrão, Resolução automática de problemas ajustar em Workbench de NLU otimiza a precisão. Dependendo dos requisitos de negócios, você também pode ajustar o modelo para outros objetivos. Na etapa **Analisar** do ajuste da Resolução automática de problemas, a lista de objetivos de ajuste permite que você ajuste **Precisão**, **Automação**ou **Saldo**. Conforme você seleciona uma dessas opções, a *taxa de correspondência* projetada e os percentuais de *cobertura do IAR* mudam de acordo, para que você possa comparar os resultados possíveis.

Para acessar a etapa **Analisar** do ajuste IAR, use a função *nlu_admin* e navegue da seguinte forma.

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

1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
2. Selecione a guia Resolução automática de problemas e selecione o nome do modelo. A experiência de ajuste é aberta na etapa 1 (Feedback) inicialmente.
3. Forneça feedback e selecione o botão **Analisar**. A Etapa 2 (Analisar) é aberta.
4. Na seção **Aqui estão suas opções de ajuste e resultados projetados**, usando a lista **Você pode ajustar para precisão, automação ou equilíbrio**, selecione opções para ver os cenários projetados. Você também pode selecionar o link **Saiba mais sobre como ajustar objetivos** para abrir a janela a seguir.



Precisão

Quando ajustado para precisão, o modelo IAR faz previsões somente quando sua confiança é relativamente alta. Isso resulta em taxas de erro mais baixas, mas também em menos incidentes resolvidos.

Precisão é a opção de ajuste recomendada para o modelo de ITSM IAR, portanto, essa opção é selecionada por padrão.

Automação

Quando ajustado para automação, o modelo IAR faz previsões em um limite de confiança mais baixo. Isso resulta em mais previsões, portanto, mais incidentes são resolvidos. No entanto, taxas de erro mais altas são possíveis.

Tradução automática

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

Saldo

Quando ajustado para equilíbrio, o modelo IAR tenta encontrar um equilíbrio entre precisão e automação.

Taxa de correspondência

A taxa de correspondência é definida como o número de incidentes em que a intenção foi prevista corretamente, dividido pelo número de previsões para essa intenção. Essa proporção é calculada em todas as intenções, exceto **NO_INTENT**.

IAR Cobertura

A cobertura é definida como a porcentagem de incidentes que seriam resolvidos porque o modelo foi capaz de fazer previsões acima do limite de confiança. As previsões podem conter alguns erros.

Uso de opções de ajuste

Selecione várias opções de ajuste diferentes para comparar os resultados projetados. Dependendo da opção selecionada, o sistema apresenta cenários para taxas de correspondência projetadas e IAR taxas de cobertura. Além disso, o sistema exibe o quanto essas taxas mudam de acordo com sua seleção.

Revise mais informações na seção **Veja um detalhamento** de Analisar. Aqui, você pode ver os resultados específicos de cada intenção no modelo.

Observe que as intenções são agrupadas em intenções mapeadas e não mapeadas, dependendo se elas foram mapeadas para Virtual Agent tópicos. Depois de fornecer feedback em IAR Tuning, você pode ativar alguns mapeamentos de intenção para tópico. Para fazer isso, expanda **Ver intenções não mapeadas**e selecione o botão **Mapear mais intenções**. Isso abre o IAR Console do administrador.

Quando você tiver decidido a opção de ajuste ideal para seus requisitos, selecione o botão **Salvar opção** na janela **Saiba mais sobre os objetivos de ajuste**. Em seguida, selecione o botão **Ajustar e publicar modelo** para avançar para a próxima etapa.

Descoberta de intenção

Use a aplicação Descoberta de intenção para ajudar a identificar oportunidades de desvio de incidente. Por exemplo, você pode usá-lo para identificar quais Virtual Agent conversas serão ativadas em seguida.

Resumo de uso

Para aplicações que consomem NLU, como Virtual Agent e Pesquisa com IA, Descoberta de intenção ajuda a entender melhor de quais intenções pré-criadas você pode se beneficiar e quais intenções personalizadas seriam úteis para criar.

Descoberta de intenção fornece uma análise que você executa em dados históricos de incidentes ou outros dados de tarefa. Você também pode agrupar os registros restantes da execução em diferentes clusters para adicionar manualmente enunciados a NLU intenções. Além disso, você pode usar clusters específicos para criar novas intenções em um modelo.

Neste cenário de exemplo, você está usando Descoberta de intenção para identificar as principais intenções em sua instância e a quantidade de cobertura que elas podem fornecer em seus registros históricos de incidentes.

Tradução automática

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

Instalação

Descoberta de intenção está disponível no ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Como instalar Descoberta de intenção.

Depois que Descoberta de intenção é instalado e ativado, ele aparece em **Todos** > **NLU Workbench** > **Recursos avançados de NLU**.

Descoberta de intenção detalhes do relatório

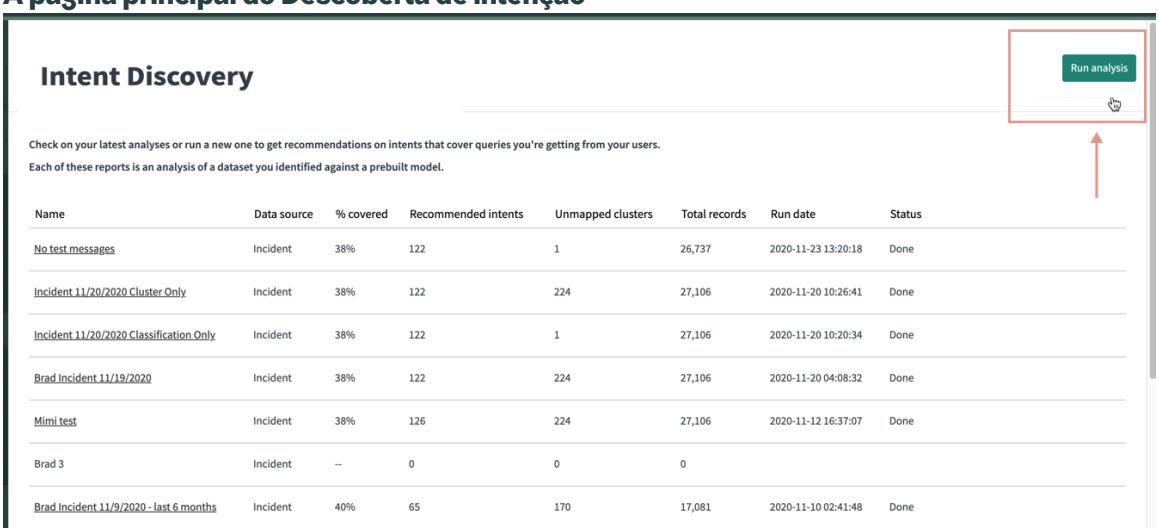
- Quando a **taxonomia** é selecionada, o relatório gerado contém recomendações de intenção em relação à taxonomia selecionada. Uma taxonomia é uma biblioteca pré-criada de intenções em um domínio específico. Embora você não tenha acesso às intenções subjacentes, ao executar Descoberta de intenção em uma taxonomia específica, os dados que são mapeados para qualquer intenção na taxonomia serão identificados.
- **Registros incompatíveis** são os enunciados que não puderam corresponder a nenhuma intenção na taxonomia.
- **As intenções recomendadas** são as intenções encontradas nos enunciados em que os dados foram executados.
- A porcentagem de **registros incompatíveis (em cluster)** são os registros que não são classificados (registros que não pertencem a nenhuma das intenções recomendadas).
- A porcentagem de registros incompatíveis e o número de intenções recomendadas não precisam ser correspondentes. É uma coincidencia se eles corresponderem.

Criando um relatório Descoberta de intenção

1. Usando a função admin ou nlu_admin, navegue até **Todos** > **NLU Workbench** > **Recursos avançados de NLU** > **Descoberta de intenção**. Os itens exibidos na tela Descoberta de intenção são relatórios anteriores que você criou.

2. Clique **em Executar análise**.

A página principal do Descoberta de intenção



Executando uma análise no relatório

1. Para este relatório de exemplo, configure os seguintes campos na tela Descoberta de intenção > *Criar novo*.

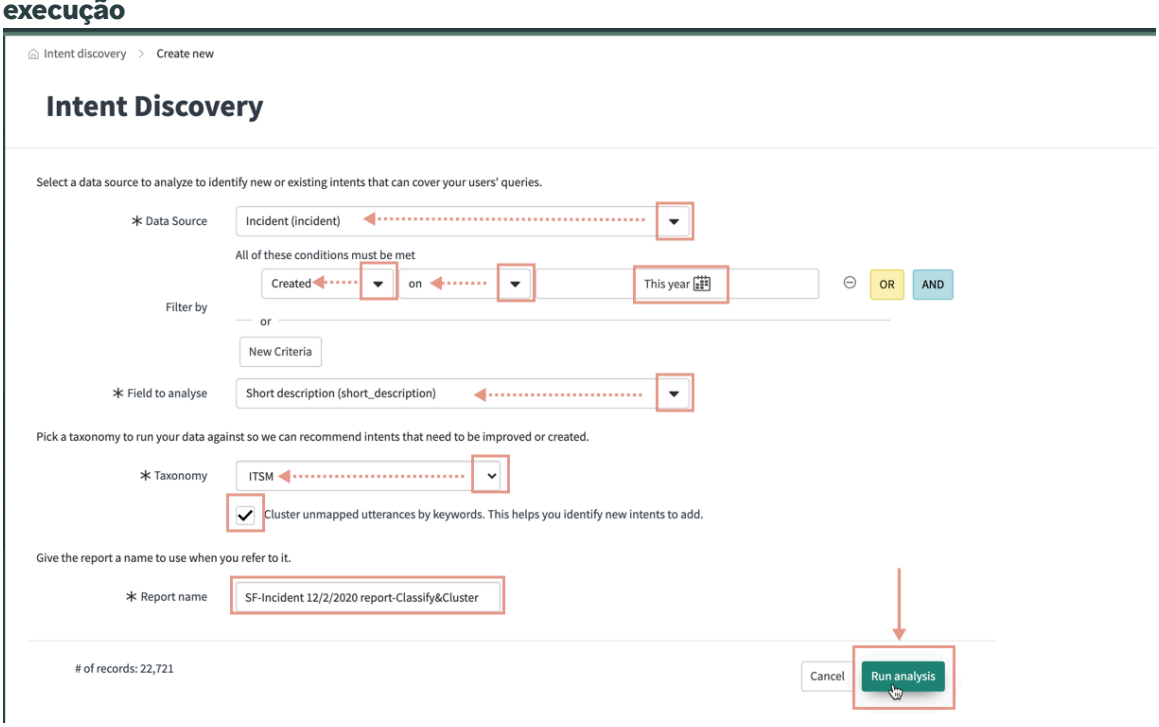
Tradução automática

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

- Fonte de dados: selecione a tabela **Incidente (incidente)**.
- Filtrar por: **[Criado] [em] [Este trimestre]**
- Campo a ser analisado: **Descrição resumida (short_description)**. Escolha Descrição resumida porque é um campo de cadeia de caracteres altamente usado que faz referência a palavras que podem ajudar o sistema a identificar uma intenção.
- Taxonomia: selecione **ITSM**. Este campo informa ao sistema para executar o processamento de classificação em seus registros de incidentes de ITSM. Ela tem três opções: classificação, ITSM ou em branco, que é padronizada como classificação.
- Cluster de enunciados não mapeados por palavras-chave...: **marque a caixa de seleção**. Quando você marca esta caixa, o sistema agrupa seus registros de incidentes que não foram classificados em clusters.
- Nome do relatório: o campo é automaticamente padronizado como **Incidente**<month/day/year> . Você pode editar o nome, se preferir. Neste cenário de exemplo, você insere Incidente 12/16/2020 - Teste de SF.

2. Clique **em Executar análise**.

Selecionando fontes de dados em Descoberta de intenção para uma análise de execução

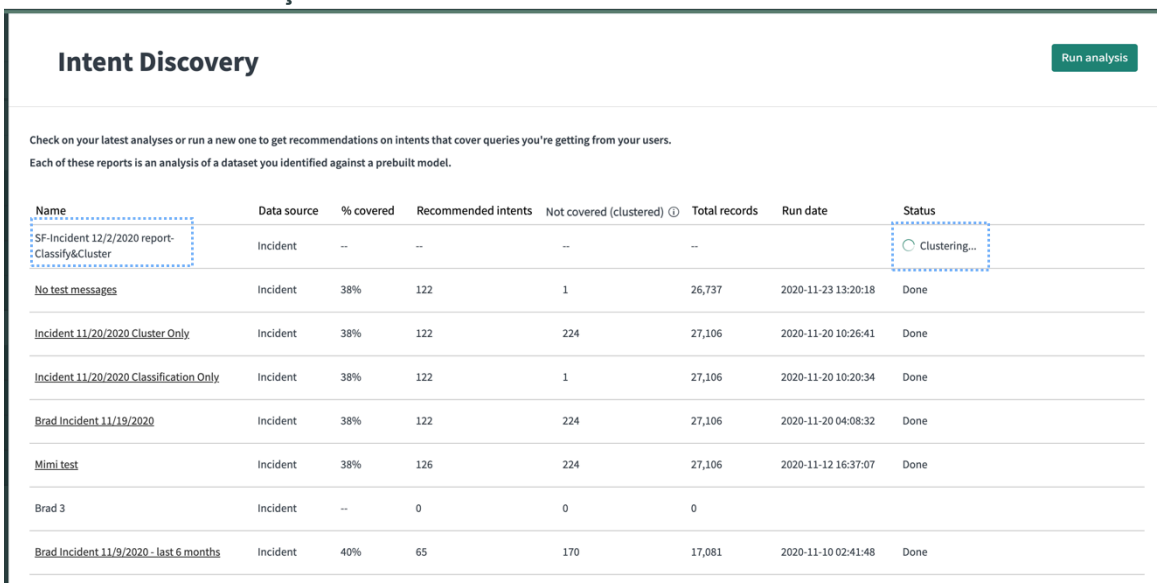


Resultado: seu relatório aparece na tela Descoberta de intenção, mostrando seu status quando a análise começa. Os valores de status subsequentes aparecem na seguinte ordem durante a análise: Preparando para executar, Trabalho em andamento, Cluster e Concluído. Isso pode levar de 5 minutos a 30 minutos para ser concluído. Quanto menos registros você tiver em um cluster, menos tempo demorará. Desativar o clustering também pode acelerar o processo.

Tradução automática

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

Uma análise de execução em andamento

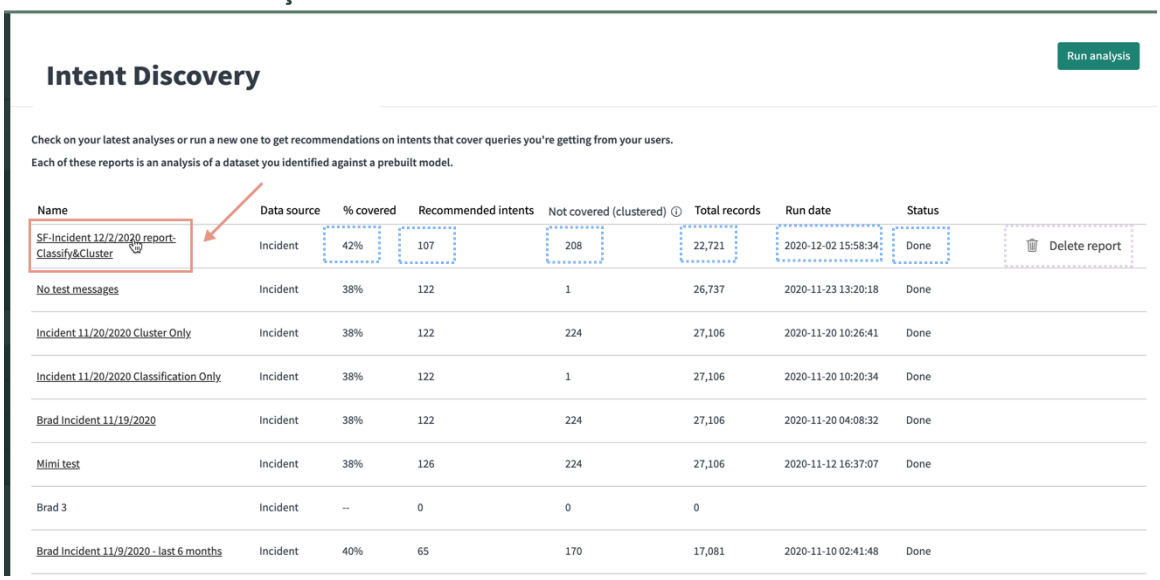


Quando a análise estiver concluída, os valores da coluna na tela serão exibidos, com o valor da coluna **Status** definido como **Concluído**, conforme mostrado na imagem abaixo.

Nota:
Se você quiser excluir o relatório e começar de novo, aponte para a direita da coluna Status para invocar o ícone **Excluir relatório**.

3. Clique no **Nome** do seu relatório.

Uma análise de execução concluída



Resultado: a tela é atualizada, mostrando os registros de incidentes analisados e os registros de incidentes restantes que não foram classificados.

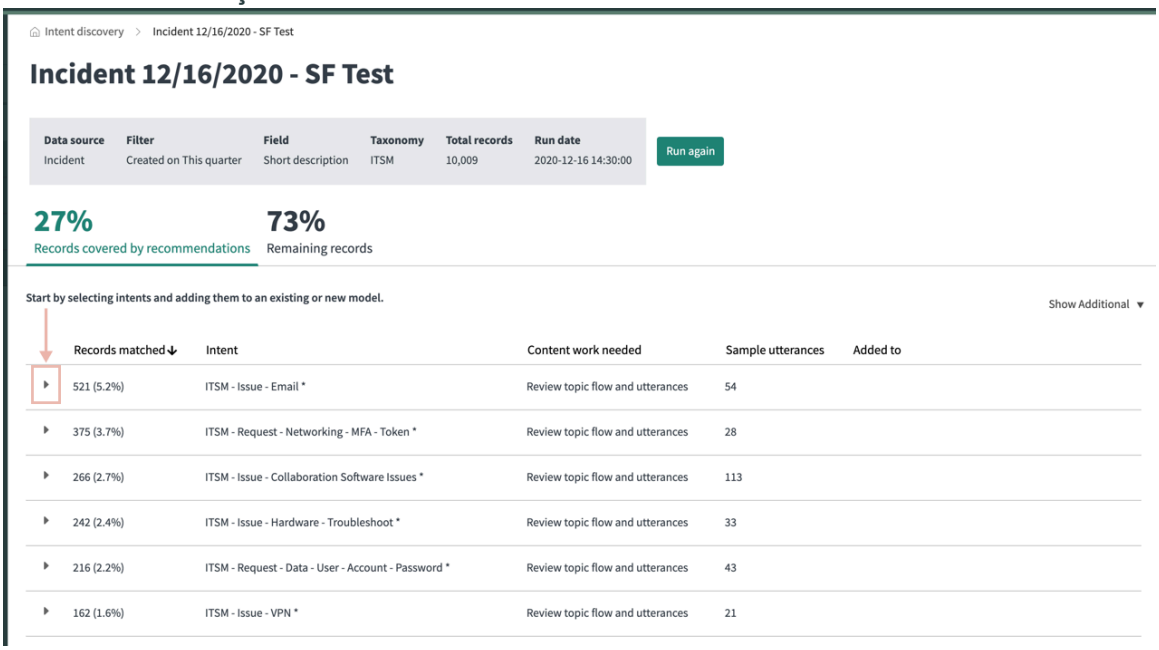
Importação de intenções recomendadas para modelos personalizados novos ou existentes

1. Na seção *Registros cobertos por recomendações* da tela, clique no ícone de cursor em uma intenção recomendada que você deseja adicionar a um modelo personalizado.

Tradução automática

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

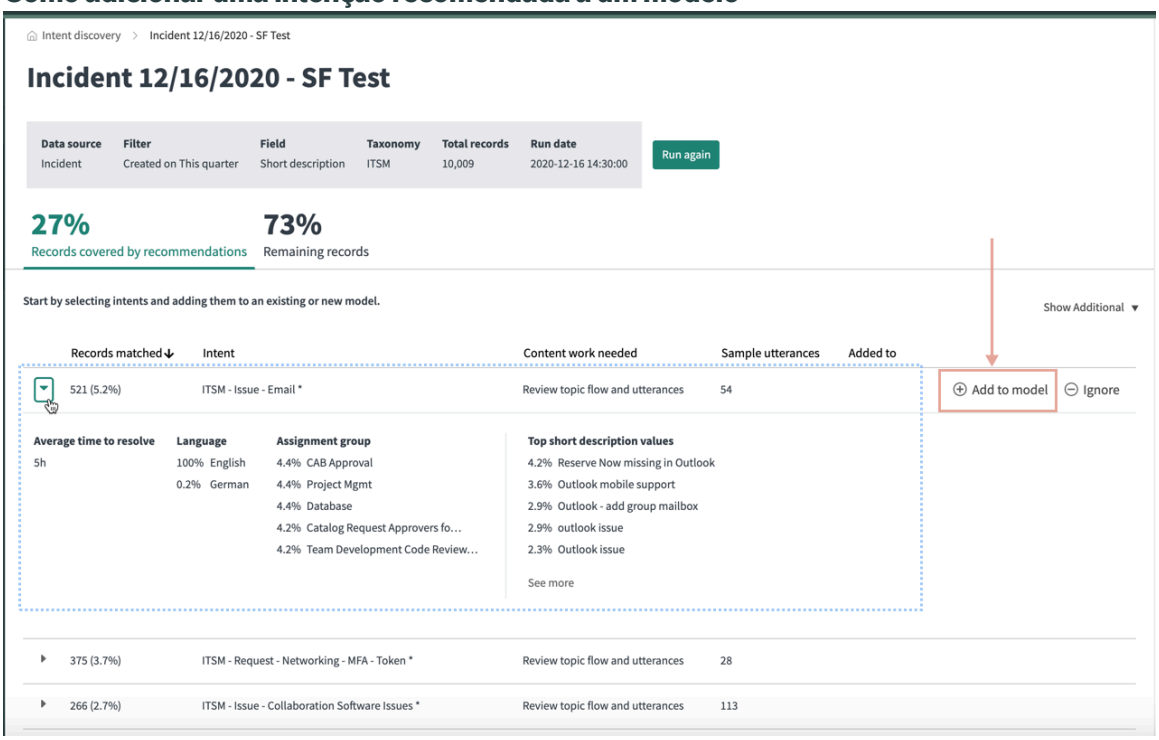
Revisar uma intenção recomendada



Resultado: os detalhes da intenção recomendada aparecem para que você possa revisá-los, conforme mostrado na imagem abaixo.

2. Clique **em Adicionar ao modelo**.

Como adicionar uma intenção recomendada a um modelo



3. Na tela *Selecionar um modelo de destino* exibida, escolha um modelo ao qual você deseja adicionar a intenção recomendada. Se você não encontrar um modelo apropriado, crie um novo, retorne ao relatório e adicione o novo modelo.

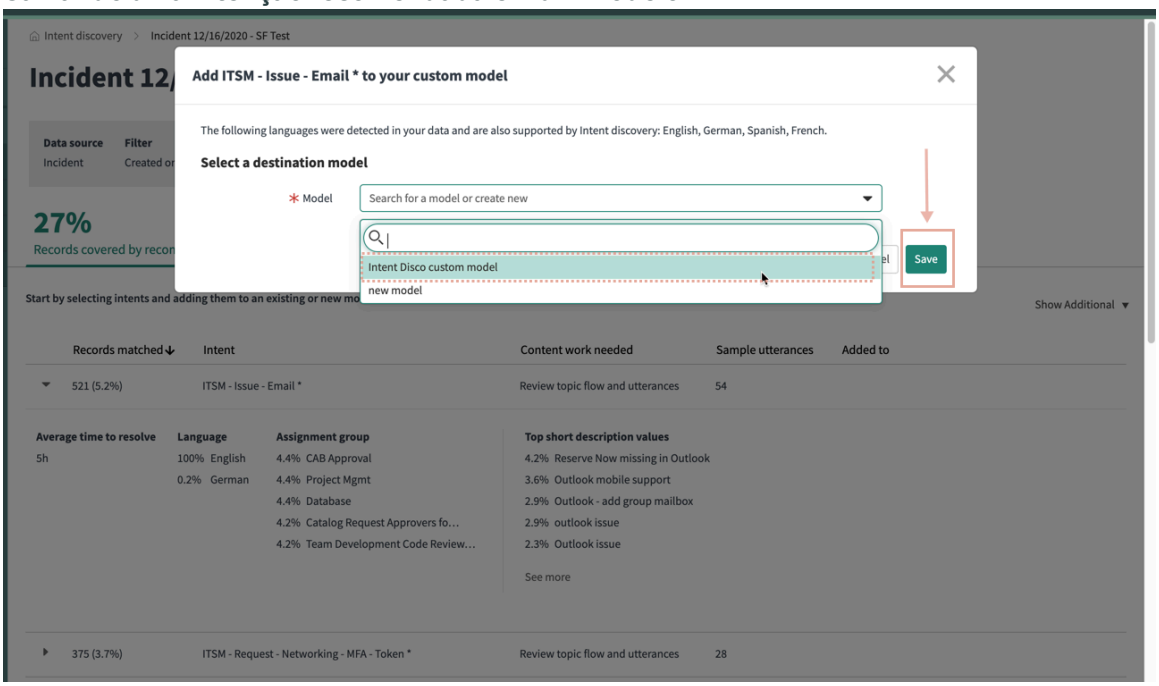
Nota:
O escopo da aplicação do modelo escolhido deve ser igual ao escopo atual.

Tradução automática

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

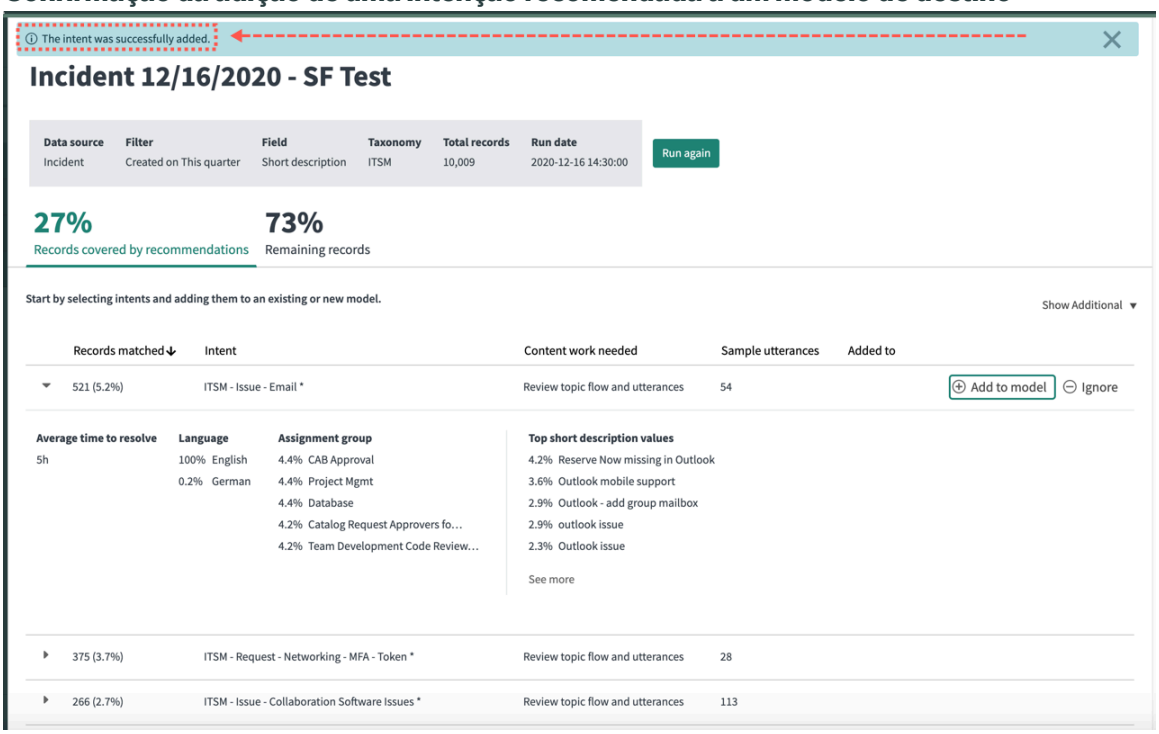
4. Clique **em Salvar**.

Salvando uma intenção recomendada em um modelo



Resultado: uma faixa aparece na tela, confirmando que a intenção foi adicionada ao modelo de destino.

Confirmação da adição de uma intenção recomendada a um modelo de destino

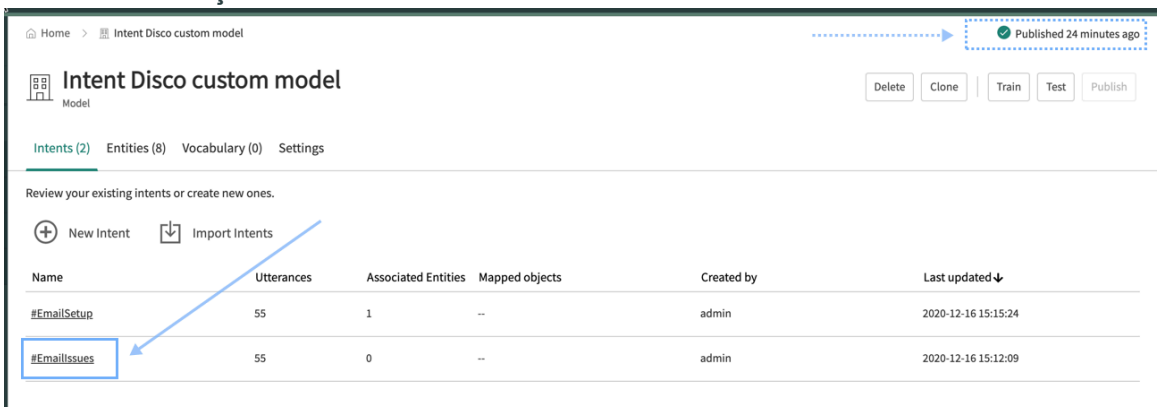


A intenção recomendada também aparece na tela Modelo do modelo de destino, conforme mostrado na imagem abaixo.

Tradução automática

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

Exibir uma intenção recomendada no modelo de destino



Como adicionar enunciados em cluster a uma intenção e seu modelo

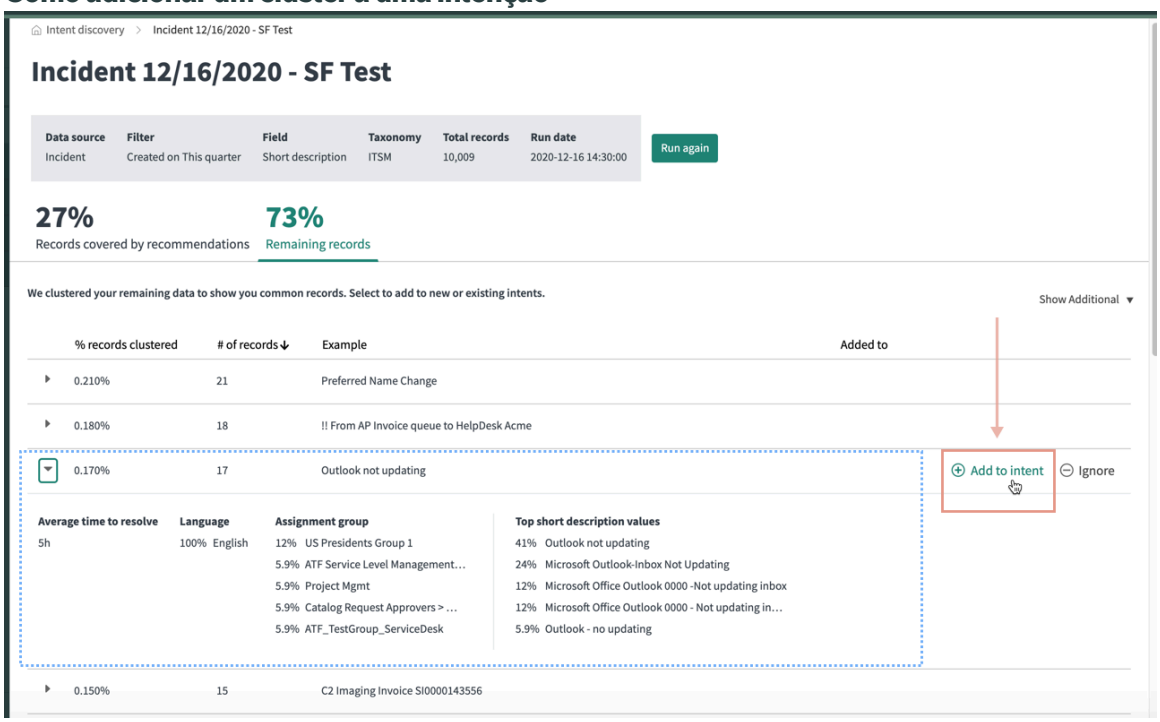
1. Na seção *Registros restantes* da tela de registros da Descoberta de intenção, selecione e abra um cluster de dados de enunciado e descrição resumida que você deseja adicionar a uma intenção e ao modelo associado.

Conforme continua a criar novas intenções a partir desses clusters, você pode clicar no ícone **Ignorar** para remover quaisquer intenções indesejadas do relatório.

Há também um filtro **Mostrar adicional** que você pode usar para mostrar ou ocultar as intenções adicionadas e as intenções ignoradas.

2. Clique **em Adicionar à intenção**.

Como adicionar um cluster a uma intenção

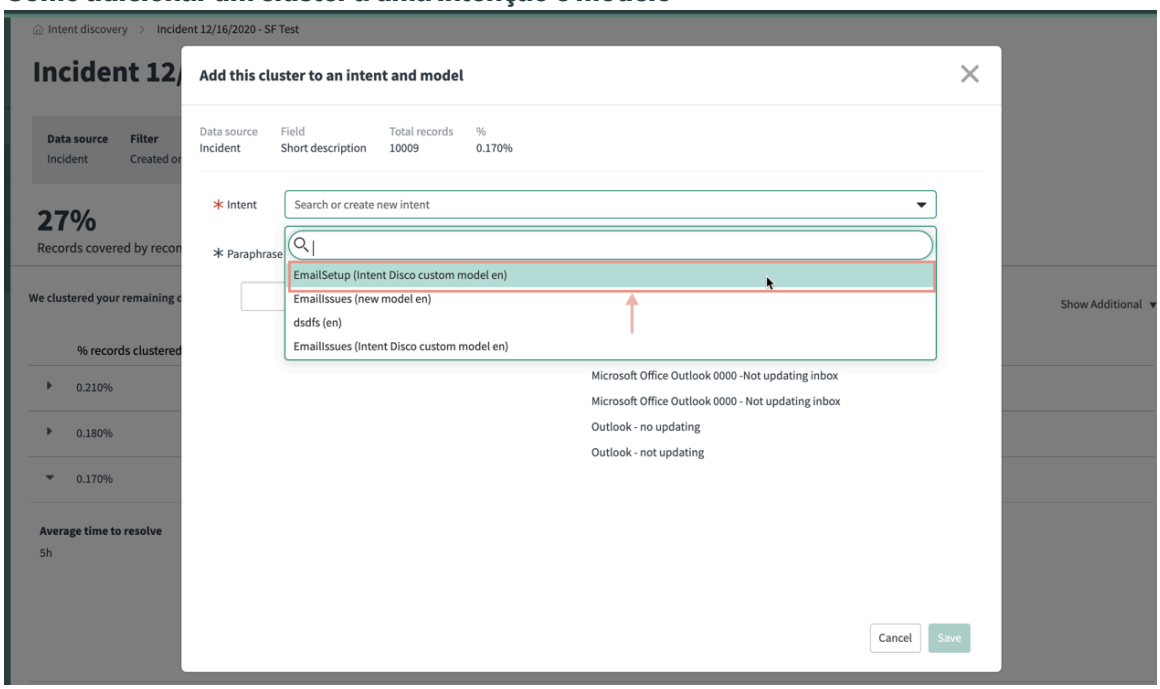


3. Na tela *Adicionar este cluster a uma intenção e modelo*, selecione um par de intenção e modelo que você deseja associar a este cluster.

Tradução automática

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

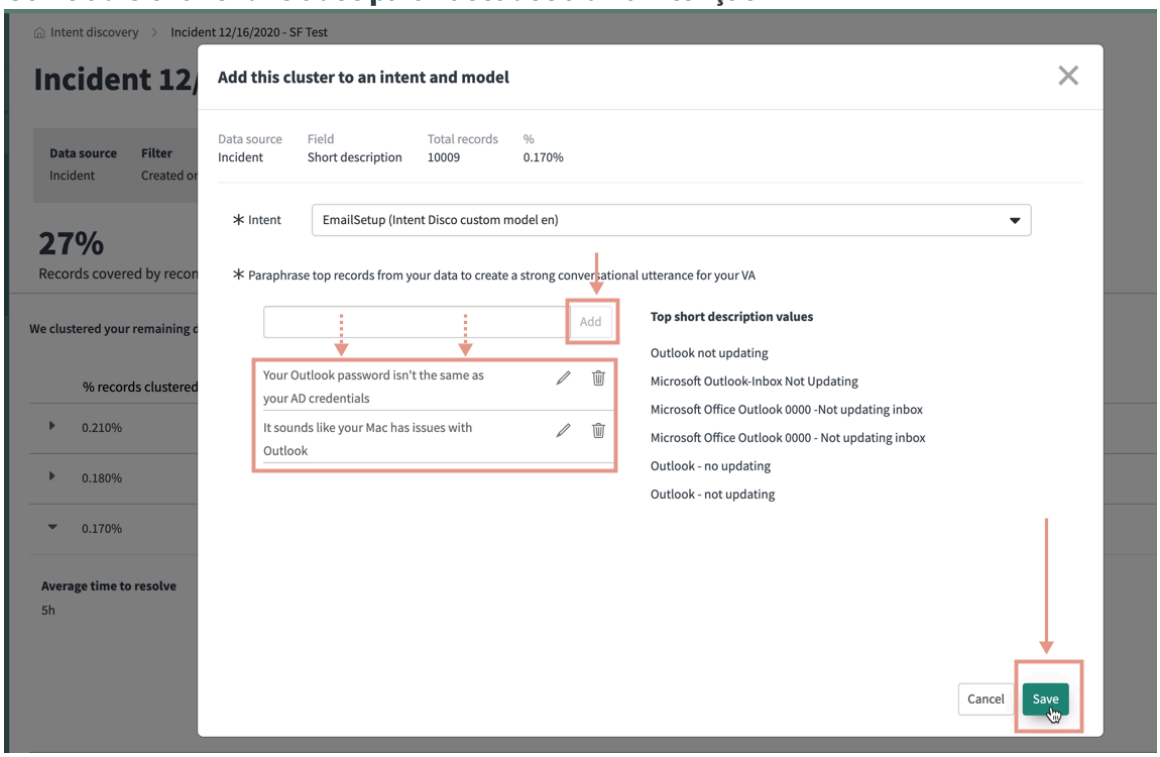
Como adicionar um cluster a uma intenção e modelo



4. Insira alguns exemplos de enunciado no campo de texto aberto. Clique em **Adicionar** sempre que concluir sua entrada para salvá-la no sistema. Use o ícone de lápis ou o ícone de lixeira, respectivamente, para editar ou excluir sua entrada.

5. Clique **em Salvar**.

Como adicionar enunciados parafraseados a uma intenção

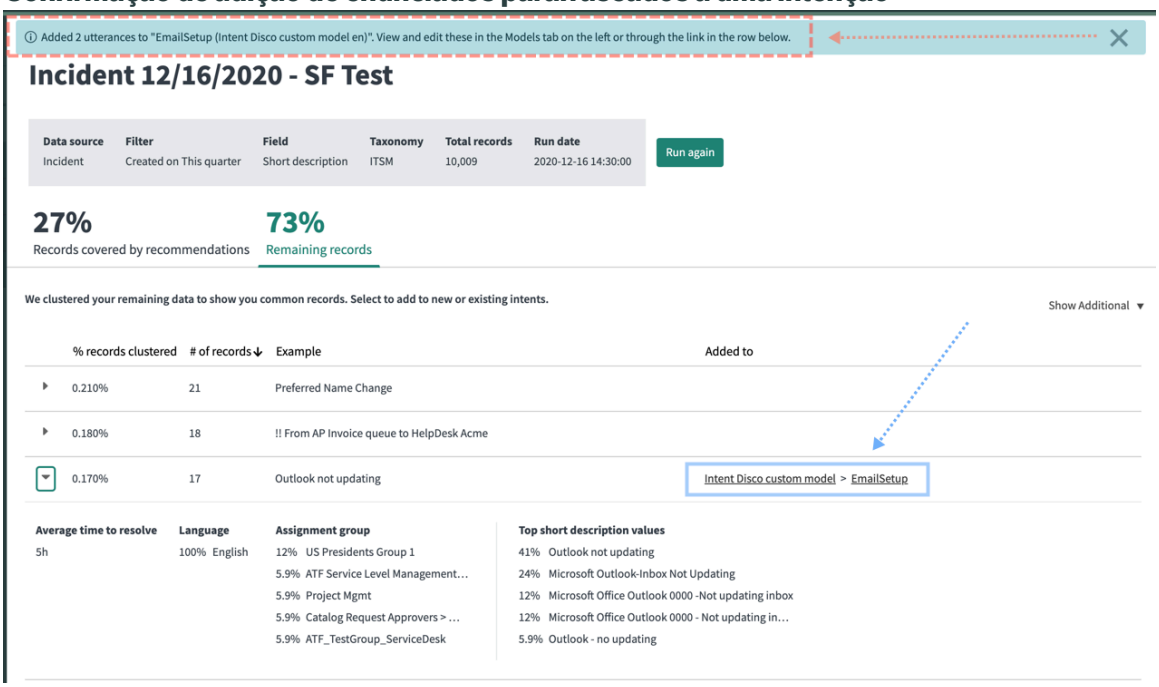


Resultado: a tela de registros é exibida, mostrando uma faixa confirmando que você adicionou dois novos enunciados à intenção de destino e ao modelo associado. O par de modelo e intenção aparece na coluna **Adicionado a**, conforme mostrado na imagem abaixo.

Tradução automática

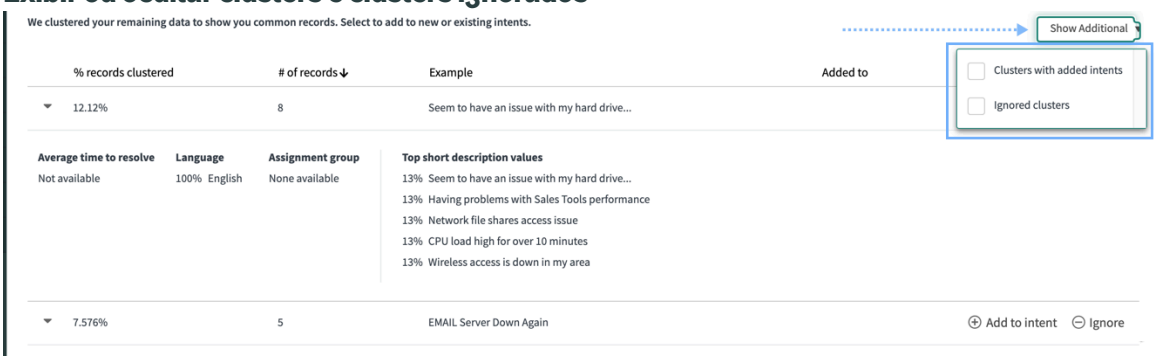
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Confirmação de adição de enunciados parafraseados a uma intenção



Use o filtro **Mostrar adicional** se quiser mostrar ou ocultar os clusters que adicionaram intenções e os clusters que foram ignorados.

Exibir ou ocultar clusters e clusters ignorados



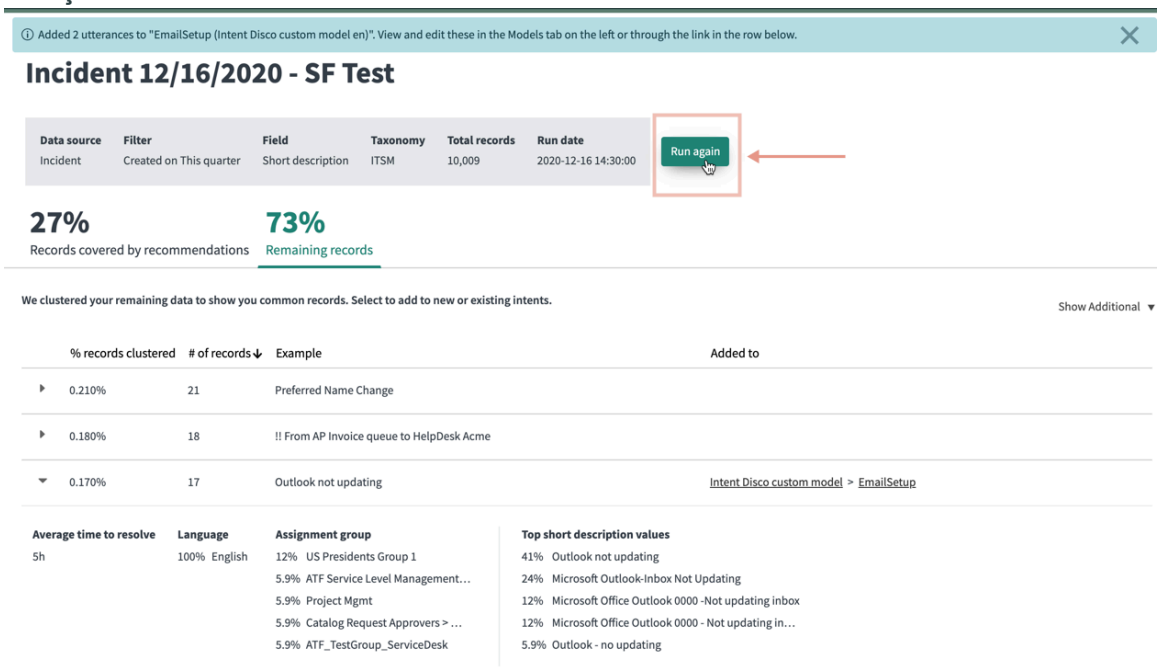
Executando outra análise no seu relatório Descoberta de intenção

1. Clique **em Executar novamente**.

Tradução automática

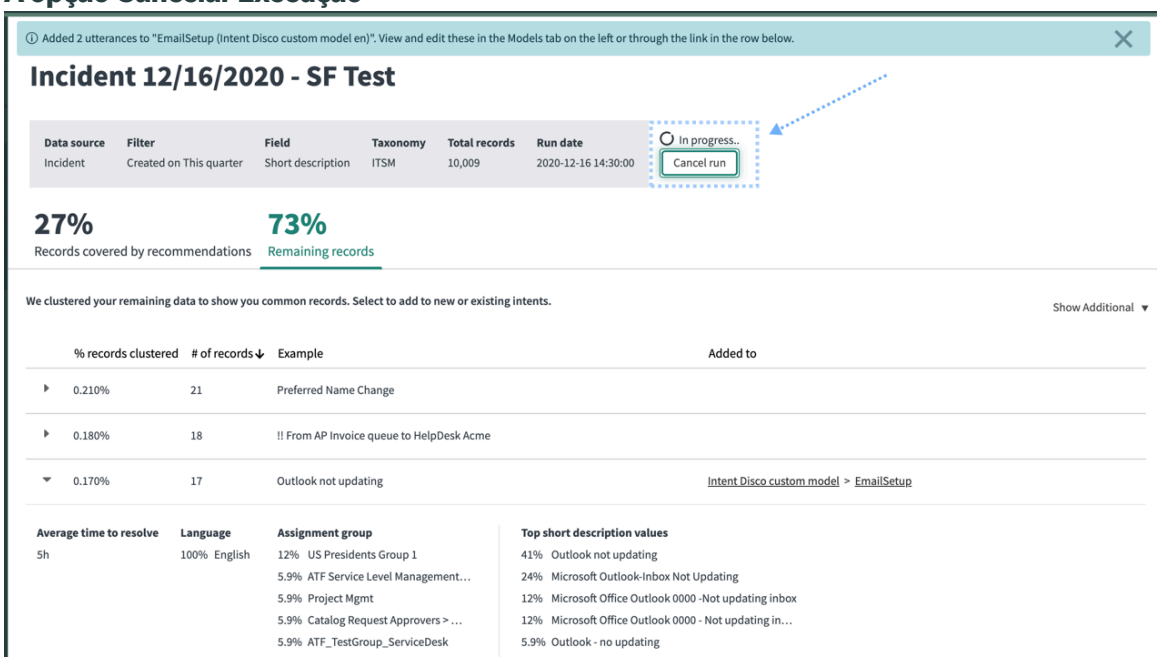
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Seleção da versão da análise a ser executada



Resultado: a nova execução começa. Quando está em andamento, a opção para cancelar a execução é exibida, conforme mostrado na imagem abaixo.

A opção Cancelar Execução



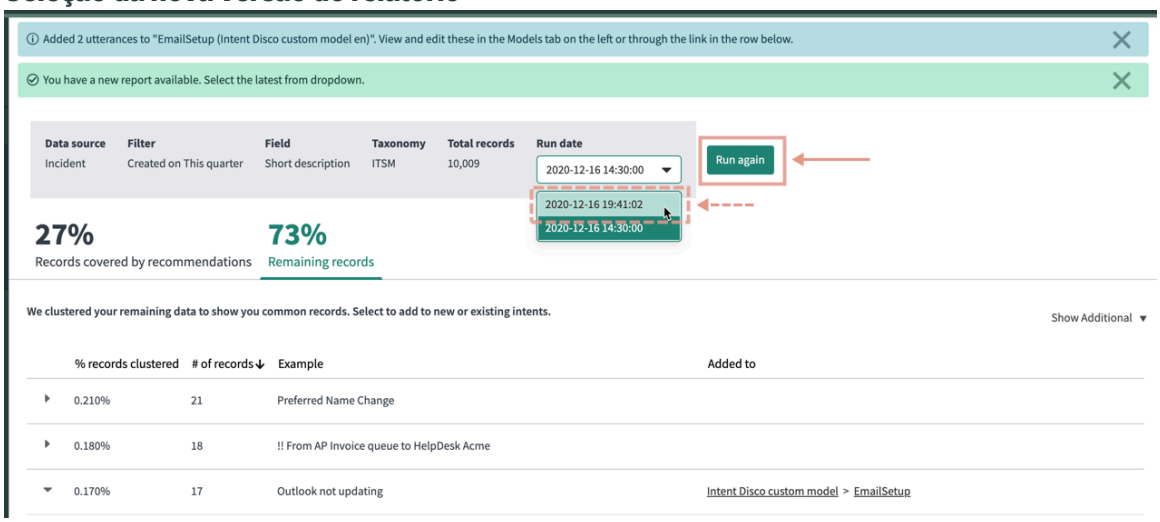
Quando a execução estiver concluída, uma nova faixa será exibida informando que você tem uma nova versão do relatório.

2. Selecione a nova versão; em seguida, clique em **Executar novamente**.

Tradução automática

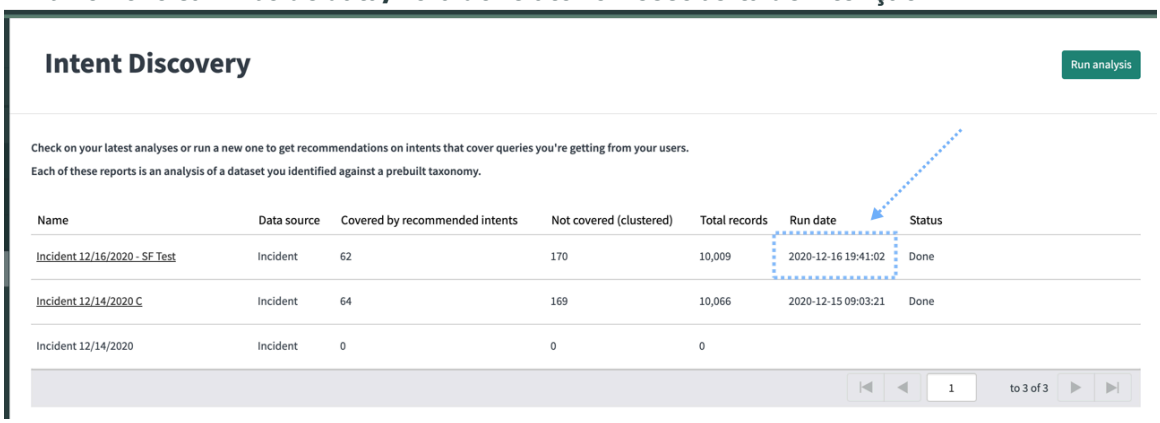
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Seleção da nova versão do relatório



Resultado: o carimbo de data/hora selecionado para a execução mais recente aparece na coluna **Data de execução** da tela Descoberta de intenção.

Exibir o novo carimbo de data/hora do relatório Descoberta de intenção



Como instalar Descoberta de intenção

Você pode instalar a aplicação Descoberta de intenção (sn_nlu_discovery) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações da Descoberta de intenção em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.
- Descoberta de intenção requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam instalados antes de instalar Descoberta de intenção.

Plug-ins da ServiceNow necessários

Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)

Habilita vários recursos de Predictive Intelligence e aprendizado de máquina para modelos de treinamento. Consulte Como instalar Inteligência preditiva.

Tradução automática

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

Workbench de NLU - Núcleo (com.glide.nlu)

Adiciona recursos do modelo de NLU. Consulte Ativar o Workbench de NLU.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As tabelas são instaladas com Descoberta de intenção:

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Descoberta de intenção.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Descoberta de intenção (sn_nlu_discovery) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

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

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Descoberta de intenção.
4. Selecione **Instalar**.

Componentes instalados com Descoberta de intenção

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in sn_nlu_discovery, incluindo tabelas.

Nota:
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Relatório da Descoberta [sn_nlu_discovery_report]	Tabela de referência para clusters de descoberta e intenções.
Mensagem da Descoberta [sn_nlu_discovery_processed_message]	Contém referências flexíveis para o registro de origem e o campo que foi usado para análise.
Rastreamento do relatório da Descoberta [sn_nlu_discovery_report_trace]	Contém as informações sobre os enunciados adicionados às intenções.

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
Intenção da Descoberta [sn_nlu_discovery_intent]	Contém as intenções de um relatório.
Cluster da Descoberta [sn_nlu_discovery_cluster]	Contém os clusters de um relatório.
Definição do relatório da Descoberta [sn_nlu_discovery_report_definition]	Inclui as informações necessárias para gerar relatórios.

Natural Language Query

Natural Language Query (NLQ) permite que você consulte os dados em sua instância inserindo solicitações de idioma simples na interface do usuário.

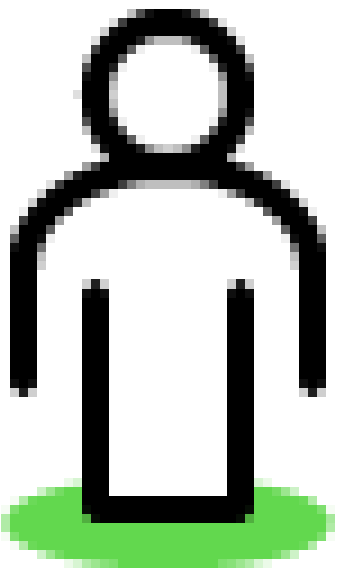
Iniciar

Escolha um desses blocos para começar.

Explorar

Saiba mais sobre NLQ conceitos e recursos.

Usar



Use NLQ para consultar seus dados com solicitações em linguagem natural.

Tradução automática

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

Configurar

Configure NLQ para seu ambiente.

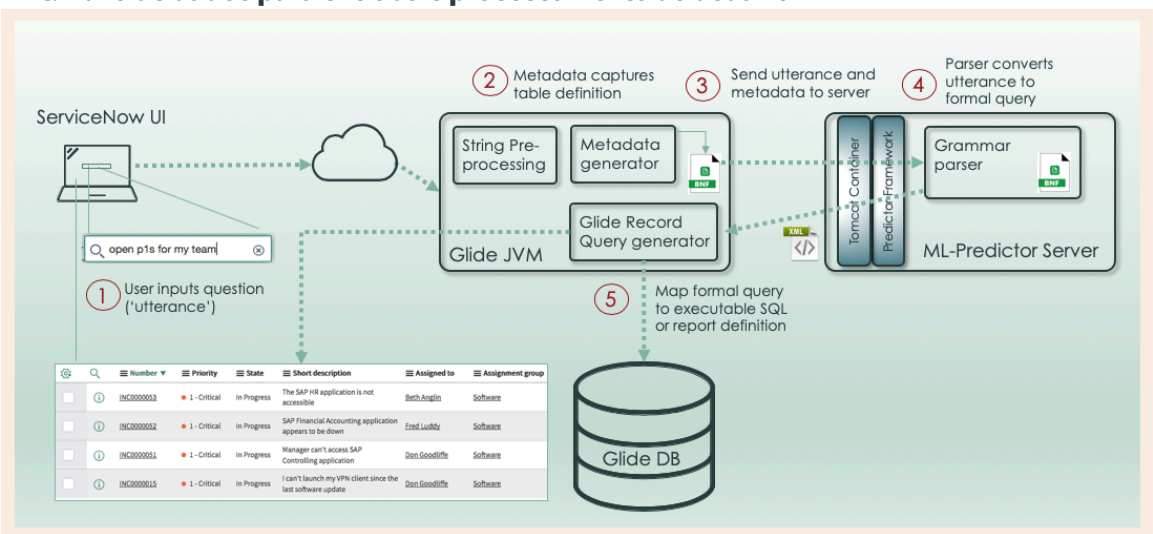
Referências

Obtenha detalhes sobre propriedades e funções instaladas com NLQ.

Explorando a consulta em idioma natural

NLQ é um recurso Now Platform que está ativo por padrão. Use NLQ para consultar os dados em sua instância inserindo solicitações de idioma simples na interface do usuário.

NLQ fluxo de dados para entrada e processamento do usuário



ServiceNow® NLQ traduz a entrada do usuário em idioma natural em consultas de registro do glide. As consultas são renderizadas em um formato estruturado executável, como um arquivo JavaScript Object Notation (JSON) ou uma definição visual. A saída, em qualquer formato, é a resposta à solicitação do usuário.

Tradução automática

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

Nota:
Quando um usuário insere uma solicitação diretamente na interface do usuário (IU), o texto da solicitação é chamado de *enunciado* em tabelas como NLQ logs.

NLQ é um recurso Now Platform que está ativo por padrão e oferece suporte às seguintes operações de dados:

- Sugestão da tabela de orientação
- Filtragem
- Agrupamentos e agregações
- Classificação
- Visualização de dados (pontuação única, lista, gráfico de barras, gráfico de pizza, séries temporais)
- Calendário comercial
- Número único
- Várias tabelas

Para obter mais informações, consulte Como usar Natural Language Query.

NLQ não é compatível com a separação de domínio. Ele também não é compatível com instâncias locais.

Suporte a idiomas

NLQ O oferece suporte ao inglês americano por padrão. Para todas as aplicações e recursos, exceto CMDB, NLQ também oferece suporte a consultas em espanhol, francês, francês canadense, alemão e japonês.

Observe que você deve primeiro ativar os idiomas em sua instância para NLQ para analisar consultas nesses idiomas. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma .

Usando NLQ em outras aplicações e recursos

Outras aplicações e recursos [ServiceNow® podem consumir a funcionalidade NLQ. Consulte os recursos a seguir para obter mais informações.

Recursos que podem consumir NLQ

Aplicação ou recurso	Informações
Perguntas e Respostas de Análise	Criar um relatório com perguntas e respostas de análise
Configuration Management Database (CMDB)	Consulte seus dados CMDB sem precisar saber os relacionamentos da tabela ou as estruturas de dados. • Consultas ao CMDB • Pesquisa inteligente para CMDB O inglês é o único idioma compatível com CMDB.
NLQ com Pesquisa com IA na pesquisa global	Genius Result configurations in the base system em Pesquisa com IA (suporta somente inglês)

Tradução automática

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

Recursos que podem consumir NLQ

Aplicação ou recurso	Informações
Lista V2	Filtre qualquer lista de plataformas inserindo uma solicitação em linguagem simples.

Como usar Natural Language Query

Com Natural Language Query (NLQ), você pode fazer solicitações de idioma natural na interface do usuário Now Platform para encontrar respostas de seus dados.

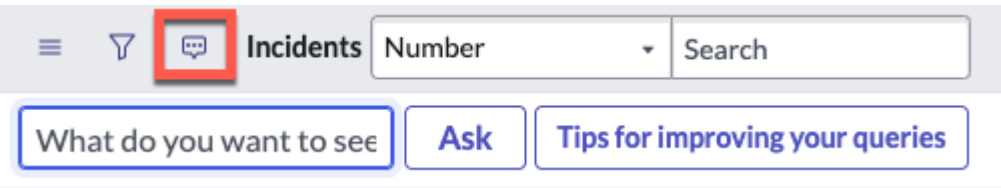
Visão geral NLQ

NLQ transforma suas solicitações de linguagem simples em consultas estruturadas de seus dados. Com NLQ, você pode evitar ter que usar o construtor de condição ou pesquisar em suas listas e tabelas. Você pode inserir perguntas ou solicitações em linguagem simples em qualquer lista na plataforma.

Nota:
Sua consulta NLQ mostra resultados somente da tabela ou lista que você consultou.

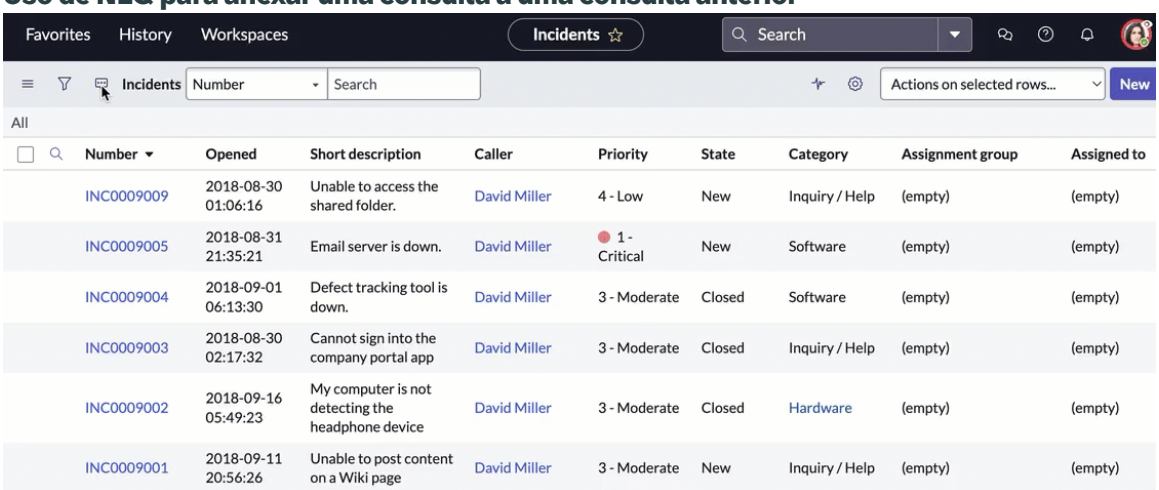
Localizar e usar o filtro de idioma natural

Selecionar o ícone de filtro de idioma natural abre a interface NLQ.



A imagem a seguir mostra como anexar uma consulta a uma consulta anterior.

Uso de NLQ para anexar uma consulta a uma consulta anterior



Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State	Category	Assignment group	Assigned to
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller	4 - Low	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller	1 - Critical	New	Software	(empty)	(empty)
INC0009004	2018-09-01 06:13:30	Defect tracking tool is down.	David Miller	3 - Moderate	Closed	Software	(empty)	(empty)
INC0009003	2018-08-30 02:17:32	Cannot sign into the company portal app	David Miller	3 - Moderate	Closed	Inquiry / Help	(empty)	(empty)
INC0009002	2018-09-16 05:49:23	My computer is not detecting the headphone device	David Miller	3 - Moderate	Closed	Hardware	(empty)	(empty)
INC0009001	2018-09-11 20:56:26	Unable to post content on a Wiki page	David Miller	3 - Moderate	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)

Dicas para melhorar suas consultas

Use as seguintes palavras-chave para suas NLQ perguntas e solicitações:

Tradução automática

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

- Classificação ou agrupamento: *agrupado por*; *classificado por*; *AZ*; *z*
- Datas: *hoje*; *ontem*; *último*; *este*; *próximo dia(s)*; *semana(s)*; *trimestre(s)*; *ano(s)*
- Filtragem: *começa com*; *termina com*; *mais de*; *menor que*; *vazio*; *não vazio*; *e*; *ou*
- Outras informações: *my*; *minha equipe*; *criado por*; *não atribuído*

Consulta	Exemplo
Classificação ou agrupamento	incidentes agrupados por categoria
Datas	criado no mês passado
Filtrando	descrição resumida começa com computador
Outras informações	tíquetes não atribuídos
Número único	INC0777

Configurando NLQ

Configure Natural Language Query para fornecer uma experiência de consulta personalizada aos usuários. Defina propriedades para usar NLQ em seu ambiente e encontre ideias de sinônimos e atalhos em seus logs NLQ.

NLQ A funcionalidade do está incluída no sistema básico, com várias opções para os administradores configurarem. Revise os tópicos a seguir para saber mais.

Criar um sinônimo de NLQ

Adicione sinônimos para melhorar a capacidade de NLQ de reconhecer as várias maneiras pelas quais os usuários solicitam dados. Com sinônimos, você pode mapear palavras ou termos usados com frequência para colunas da tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, nlq_admin ou pa_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

NLQ Os sinônimos permitem mapear palavras comuns nas solicitações dos usuários para as colunas nas tabelas da instância. Quando essas palavras são detectadas em consultas de idioma natural, NLQ as substitui pelos nomes reais de coluna e tabela e, em seguida, envia a consulta formal.

Vários sinônimos são fornecidos no sistema de base e você pode adicionar mais para seus casos de uso e requisitos de negócios. Analise os NLQ logs de enunciados reais do usuário para encontrar possíveis sinônimos a serem adicionados. Para obter mais informações, consulte Exibir logs de NLQ.

Você pode criar um novo sinônimo ou modificar um sinônimo existente da seguinte forma.

- Se já existir algum sinônimo para a tabela e a coluna de destino, você deverá adicionar o novo sinônimo ao registro atual. Separe vários sinônimos com uma vírgula.
- Os sinônimos podem apontar para campos de referência, usando a referência com pontos. Para obter mais informações, consulte Dot-walking examples .
- Os sinônimos não diferenciam maiúsculas de minúsculas nas consultas.

Tradução automática

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

- Os sinônimos podem conter apóstrofos e pontos, mas não vírgulas.
- Registros de sinônimos são associados a uma tabela. Você pode usar o mesmo termo sinônimo para mais de uma tabela, mas deve criar um registro para cada tabela.

Procedimento

1. Verifique se você está no escopo da aplicação desejado para o seu sinônimo e navegue até **Todos** > **NLQ** > **Sinônimos**.
2. Selecione **Novo**.
   Se você estiver atualizando um registro existente, selecione o **nome da coluna** na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Tipo de sinônimo	Tipo de sinônimo. ○ **Tabela ou coluna**: sinônimo de um valor em uma tabela ou de uma coluna específica dessa tabela. ○ **Registro**: sinônimo de um valor nas tabelas do CMDB [cmdb_rel_type_table]. Para obter mais informações, consulte Consulta ao CMDB . **Nota:** Compatível com as tabelas cmdb_rel_type, cmdb_group, cmdb_ci_service_technical, cmdb_ci_service_discovered, cmdb_ci_query_based_service.
Aplicação	[Somente leitura] Escopo da aplicação que pode usar o sinônimo em uma consulta. O padrão é **Global**. Ao criar um sinônimo, verifique se você está no escopo desejado para o sinônimo.
Tabela	Tabela de origem. Você pode usar o mesmo termo para mais de uma tabela, mas deve criar um registro de sinônimo para cada tabela. O mapeamento do sinônimo é exclusivo para a tabela.
Nome da coluna	Coluna específica na tabela de origem.
Idioma	Idioma do sinônimo. Deve corresponder ao idioma do valor de origem.
Sinônimos	Palavras ou frases curtas que o sistema deve mapear para nomes de coluna ou tabelas, ao converter o enunciado em uma consulta formal. Separe vários sinônimos com uma vírgula.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Estender para Todas as Tabelas Secundárias	Somente tipo**Tabela ou Coluna**. Selecione esta opção para fazer com que todas as tabelas secundárias da tabela de origem herdem os sinônimos.

4. Selecione **Enviar** se for novo ou **Atualizar** se estiver modificando um registro existente.

Resultado
O novo sinônimo está disponível para os usuários assim que eles atualizam a janela do navegador da lista.

Example: Sinônimo de NLQ para o campo ativo

A imagem a seguir mostra um exemplo de um registro de sinônimo de NLQ para o campo **Ativo** em uma solicitação de mudança. Os sinônimos em *aberto* e *em andamento* são substituídos pelo termo *ativo* quando o sistema envia uma consulta.

Com este registro de sinônimo, um usuário pode digitar `mostrar solicitações de mudança em aberto` ou `solicitaçõesde mudança em andamento`e o sistema exibirá as solicitações de mudança ativas.

Criar um atalho de NLQ

Crie um atalho semântico para ajudar a melhorar a capacidade de NLQ de reconhecer as várias maneiras pelas quais os usuários solicitam dados. Os atalhos semânticos operam de forma semelhante aos sinônimos NLQ, mapeando palavras comuns para colunas, mas para uma tabela selecionada quando determinadas condições são atendidas.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, nlq_admin ou pa_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Assim como os sinônimos NLQ, os atalhos semânticos permitem mapear palavras comuns nas solicitações dos usuários para as colunas nas tabelas da instância. Quando essas palavras são detectadas em consultas de idioma natural, NLQ as substitui pelos nomes reais de coluna e tabela e, em seguida, envia a consulta formal.

Os atalhos semânticos fornecem um construtor de condição para que você possa filtrar quais registros são cobertos pelos termos fornecidos.

Tradução automática

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

Alguns atalhos semânticos são fornecidos no sistema de base e você pode adicionar mais para seus casos de uso e requisitos de negócios. Analise os NLQ logs de enunciados reais do usuário para encontrar possíveis termos a serem adicionados. Para obter mais informações, consulte Exibir logs de NLQ.

Você pode criar um novo atalho ou modificar um atalho existente da seguinte forma.

- Se já existir algum atalho para sua tabela de destino e condições de filtro, você deverá adicionar o novo atalho ao registro atual. Separe vários atalhos com uma vírgula.
- Os atalhos podem apontar para campos de referência, usando a referência com pontos. Para obter mais informações, consulte Dot-walking examples .
- Os sinônimos não diferenciam maiúsculas de minúsculas nas consultas.
- Os sinônimos podem conter apóstrofos e pontos, mas não vírgulas.
- Registros de sinônimo e atalho são associados a uma tabela. Você pode associar o mesmo termo sinônimo a mais de uma tabela, mas deve criar um registro para cada tabela.

Procedimento

1. Verifique se você está no escopo da aplicação desejado para o atalho e navegue até **Todos** > **NLQ** > **Atalhos de Semântica**.
2. Selecione **Novo**.
   Se você estiver atualizando um registro existente, selecione sua linha na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Tabela	Tabela de origem. Você pode usar o mesmo termo para mais de uma tabela, mas deve criar um registro para cada tabela. O mapeamento do sinônimo é exclusivo para a tabela.
Condições	Condições na tabela de origem que devem ser atendidas para que o sinônimo funcione.
Sinônimos	Palavras ou frases que o sistema deve mapear para nomes de coluna ou tabelas, ao converter o enunciado em uma consulta formal. Separe vários sinônimos com uma vírgula.
Aplicação	[Somente leitura] Escopo da aplicação que pode usar o sinônimo em uma consulta. O padrão é **Global**. Verifique se você está no escopo da aplicação de destino do atalho antes de criá-lo.

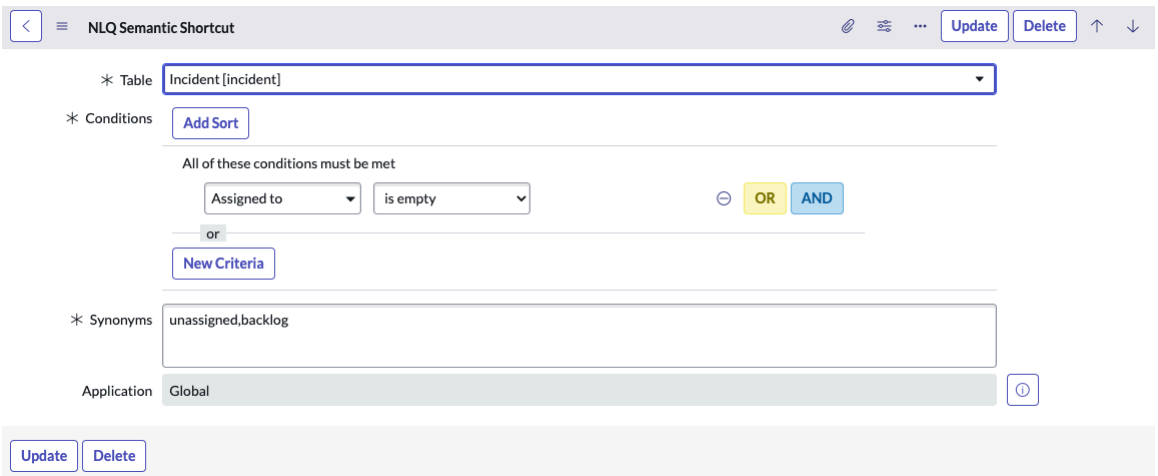
4. Selecione **Enviar** se for novo ou **Atualizar** se estiver modificando um registro existente.

Tradução automática

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

Resultado
O novo atalho está disponível para os usuários assim que eles atualizam a janela do navegador da lista.

Example: Atalho de semântica para backlog de incidentes
A imagem a seguir mostra um exemplo de atalho semântico usado em registros de incidentes. Os incidentes contêm o campo *Atribuído a*. Usando o construtor de condição, você pode fornecer sinônimos para quando o campo estiver vazio. Quando NLQ detecta *não atribuído* e *backlog* na entrada dos usuários, ele os substitui pela cláusula SQL assigned_toISEMPTY.



Um usuário pode inserir o backlog de mostrar-me incidente ou incidentes não atribuídos e o sistema exibe incidentes com um campo vazio *Atribuído a*.

Exibir logs de NLQ

Analise os logs NLQ para ver como o sistema lidou com as solicitações de linguagem simples dos usuários. Use registros de log de tentativas de solicitações para expandir NLQ sinônimos ou atalhos.

Antes de Iniciar
Função necessária: nlq_admin, pa_analyst ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada consulta de idioma natural é registrada na tabela *NLQ* **Logs de consulta** [nlq_query_log]. Cada entrada de log fornece detalhes como a tabela que foi consultada, se a consulta foi bem-sucedida e como os resultados foram gerados. Outros campos disponíveis incluem o seguinte.

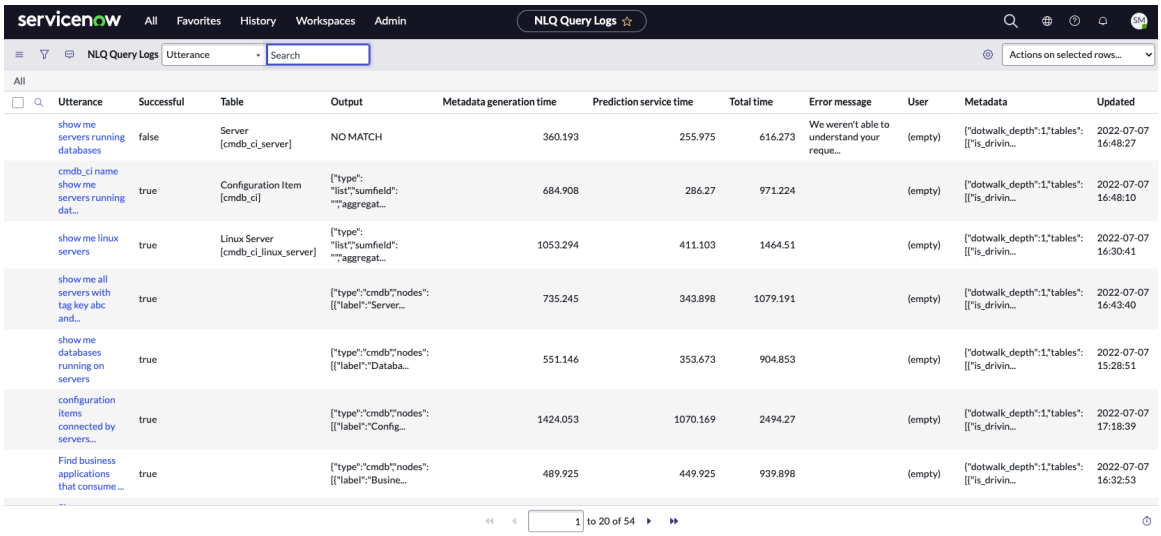
- Origem de saída: como os resultados foram gerados. O valor **BNF** indica um método baseado em regras. O valor **GAI** indica o método Now LLM (fallback).
- Origem: o local de onde a consulta foi iniciada. O valor **AC** indica Centro de análise. O valor **CMDB_WS** indica CMDB Espaço.
- Enunciado: a solicitação original em idioma natural que acionou NLQ.

Tradução automática

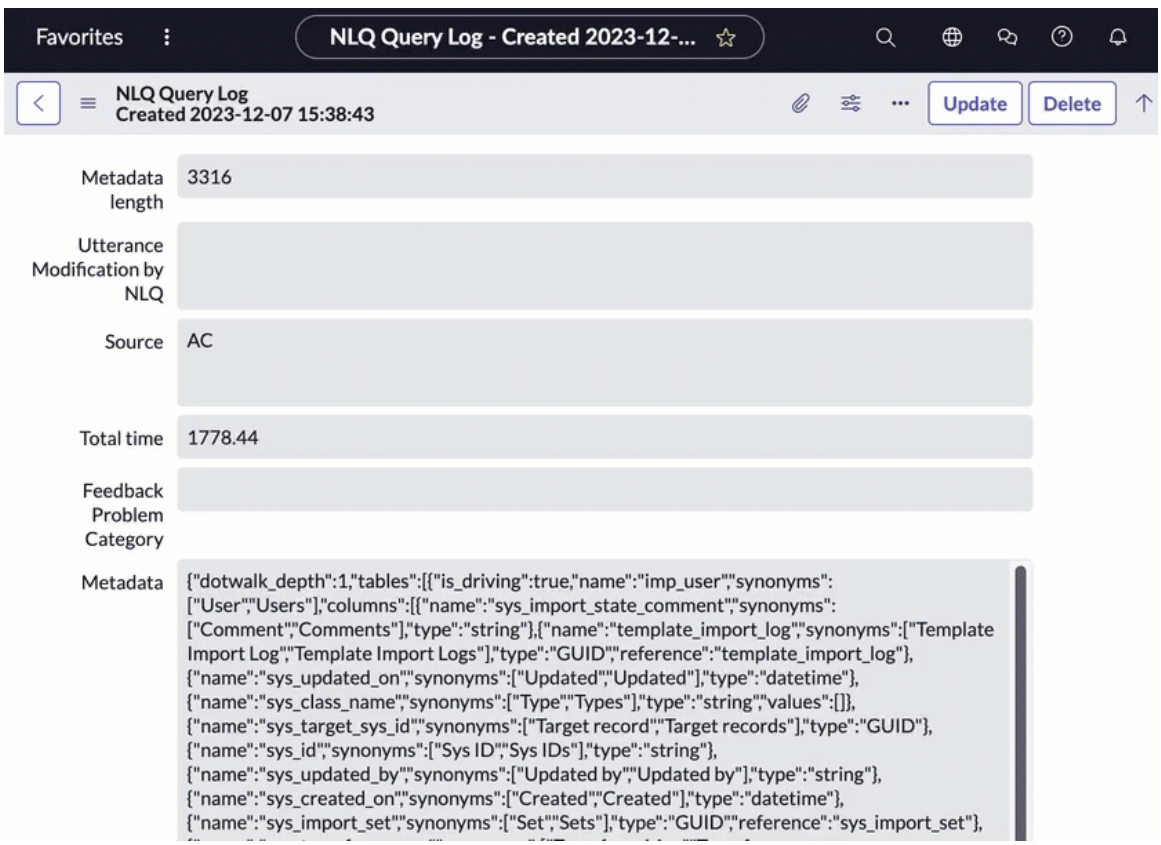
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **NLQ** > **Logs**.



2. Selecione o valor na coluna **Enunciado** para exibir a entrada de log completa.



O que Fazer Depois

Com base nas tentativas de consulta dos usuários, considere adicionar mais sinônimos ou atalhos.

Exibir logs do adivinhador da tabela de NLQ

Use os logs do Adivinhador de tabela para revisar as tabelas CMDB que foram selecionadas por NLQ em resposta a consultas em linguagem simples.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Este módulo é somente leitura.

Função necessária: nlq_admin.

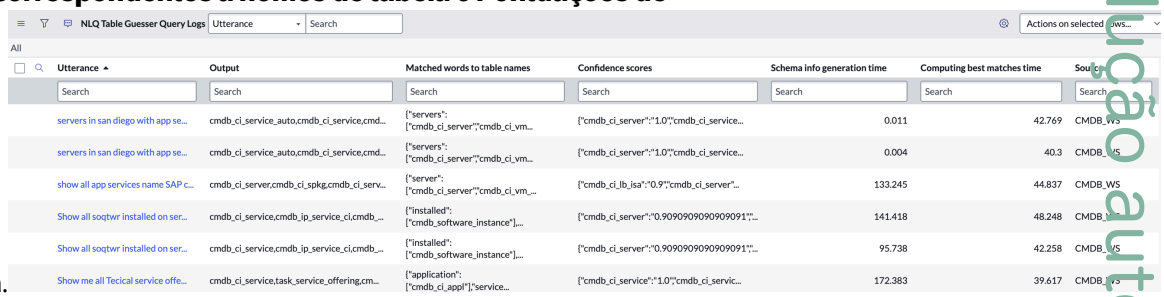
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma solicitação de linguagem simples para dados CMDB é analisada por NLQ, o sistema tenta determinar as tabelas específicas que o usuário pretendeu. As suposições do sistema, incluindo os níveis de confiança, são registradas no NLQ módulo de logs do adivinhador de tabela [nlq_table_guesser_log].

Revise esses logs para solucionar problemas de quais CMDB tabelas foram inferidas por NLQ.

Nota:
Esta lista é somente leitura para NLQ administradores. Não há botões ou funções acionáveis na IU.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **NLQ** > **Logs do adivinhador de tabela**.
2. Selecione o ícone personalizar lista (ícone) para exibir as colunas **Palavras correspondentes a nomes de tabela** e **Pontuações de confiança**.



A coluna **Enunciado** mostra a consulta de idioma natural do usuário.

3. Use as informações na coluna **Palavras correspondentes aos nomes das tabelas** para solucionar problemas, se necessário.
No campo de valor desta coluna, a primeira palavra foi encontrada no enunciado. Em seguida, há uma lista das tabelas CMDB que foram correspondidas a essa palavra.

O que Fazer Depois
Para obter mais informações sobre CMDB consultas, consulte Querying the CMDB .

Natural Language Query Referências

Os componentes a seguir são instalados com Natural Language Query.

Propriedades de NLQ

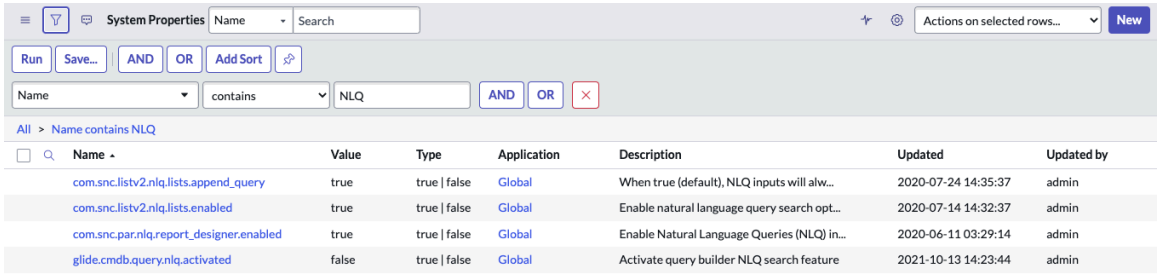
As propriedades Natural Language Query (NLQ) controlam como e onde NLQ opera.

Os administradores podem editar as propriedades de NLQ navegando até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**. Filtrar pelas propriedades NLQ.

Nota:
A edição dessas propriedades do sistema requer a função de administrador. A função nlq_admin não tem permissão para editar registros nesta tabela.

Tradução automática

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



Propriedade	Descrição
com.snc.listv2.nlq.lists.append_query	• Verdadeiro: NLQ entradas são adicionadas a consultas existentes por meio de um operador "and" • Falso: a nova entrada NLQ substitui todas as consultas existentes Exemplo: você executa duas consultas. • Consulta 1: incidentes com prioridade crítica • Consulta 2: atribuído a John Smith Se a propriedade estiver definida como *verdadeiro*, os resultados mostrarão incidentes com prioridade crítica que são atribuídos a John Smith. Se a propriedade estiver definida como *falsa*, os resultados mostrarão somente itens atribuídos a John Smith.
com.snc.listv2.nlq.lists.enabled	• Verdadeiro: habilita a opção de pesquisa NLQ para a Lista v2 • Falso: remove a opção de pesquisa NLQ da Lista v2
com.snc.nlq.gai_enabled	• Verdadeiro: o fallback Now LLM está disponível • Falso: o fallback Now LLM não está disponível Inicialmente, as consultas são interpretadas usando um método baseado em regras. Se esse método falhar, as consultas serão passadas para o Now LLM como um fallback. As consultas que falham em ambos os métodos são marcadas como malsucedidas no log NLQ.
com.snc.par.nlq.report_designer.enabled	• Verdadeiro: habilita NLQ no Designer de relatórios • Falso: remove NLQ no Designer de relatórios
glide.cmdb.query.nlq.ativado	• Verdadeiro: o recurso de pesquisa NLQ está ativo no Construtor de consulta do CMDB • Falso: o recurso de pesquisa NLQ está inativo no Construtor de consulta do CMDB

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
glide.service_portal.ais_nlq_enabled	• Verdadeiro: habilita NLQ na pesquisa global • Falso: NLQ não está disponível na pesquisa global

Funções de consulta em idioma natural

Natural Language Query (NLQ) é instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas por usuário, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador de NLQ [nlq_admin]

O administrador de Natural Language Query.

Acesso ao módulo

Tem acesso total aos seguintes módulos:

- Relacionamentos implícitos do CMDB de NLQ. Para obter mais informações, consulte Intelligent Search for CMDB .
- Logs de consulta de NLQ
- Atalhos de semântica de NLQ.
- Sinônimos de NLQ.

Tem acesso somente leitura ao seguinte módulo:

Logs de consulta do adivinhador da tabela de NLQ.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Para evitar a concessão de uma função de administrador, use a função pa_analyst para relacionamentos implícitos do CMDB de NLQ, atalhos semânticos de NLQ e sinônimos de NLQ.

Predictive Intelligence

Inteligência preditiva é uma interface poderosa para treinar modelos de aprendizado de máquina. Com Inteligência preditiva, você pode melhorar o desempenho, a eficiência e a flexibilidade dos seus sistemas em várias unidades de negócios.

Tradução automática

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

Para começar com Inteligência preditiva

Os administradores podem aproveitar o poder do aprendizado de máquina para melhorar a produtividade e a eficiência de seus agentes e executantes. Inteligência preditiva usa inteligência artificial para melhorar processos em toda a plataforma. Inteligência preditiva permite que você faça coisas como o seguinte:

- Preencha os campos automaticamente durante a criação do caso.
- Categorize e encaminhe o trabalho com base em como os registros foram tratados no passado.
- Recomende resoluções para casos semelhantes aos anteriores.
- Estimar o tempo de resolução do caso.
- Identifique as principais indisponibilidades com base nos incidentes recebidos.

Explorar Saiba mais sobre Inteligência preditiva e aprendizado de máquina	**Instalar** Instalar Inteligência preditiva e suas aplicações associadas	**Configurar** Configurar Inteligência preditiva na plataforma
Treinar Crie e treine soluções de aprendizado de máquina.	**Usar** Use Inteligência preditiva para aprendizado de máquina.	**Referência** Obtenha detalhes sobre Inteligência preditiva componentes, como propriedades e suporte de idioma.

Tradução automática

Explorar Predictive Intelligence

ServiceNow® Inteligência preditiva é uma função de plataforma que fornece uma camada de inteligência artificial que capacita recursos e capacidades em aplicações ServiceNow® para fornecer melhores experiências de trabalho.

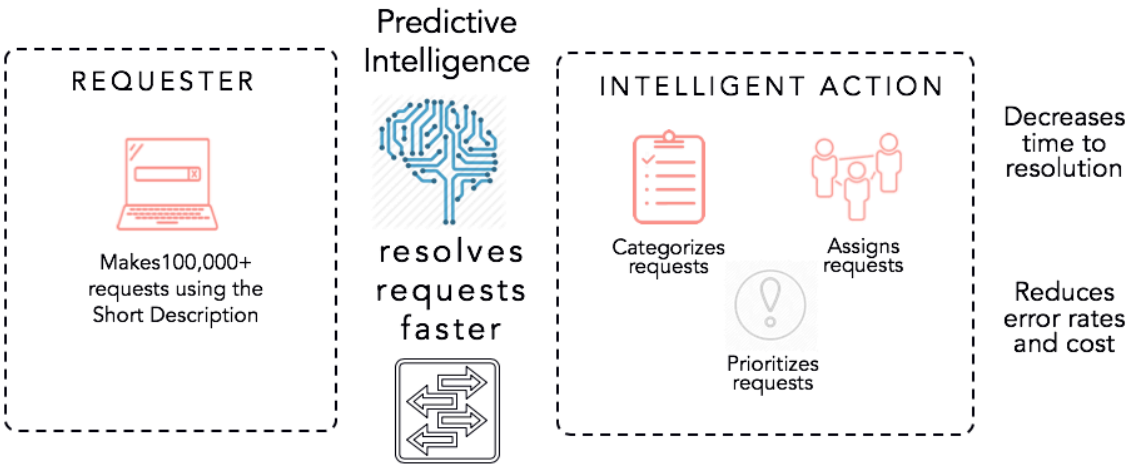
Nota:
Inteligência preditiva também está disponível para clientes no local. Se você estiver interessado em implantar este produto no local, entre em contato com seu gerente de conta. Para obter instruções de instalação e configuração no local, consulte as instruções completas para instalação e configuração do mecanismo de aprendizado de máquina para clientes auto-hospedados [KB0782052] na Base de conhecimento auto-hospedada do Now Support.

Visão geral

Inteligência preditiva é um poderoso conjunto de ferramentas para usar inteligência artificial e aprendizado de máquina para melhorar a experiência de trabalho. Você pode

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

criar e treinar modelos na plataforma e integrá-los a outros ServiceNow produtos e



aplicações.

A seguir, apresentamos os conceitos subjacentes de Inteligência preditiva e as diferentes estruturas disponíveis.

Para saber mais sobre maneiras de usar modelos existentes, consulte Como usar Inteligência preditiva.

Terminologia

Inteligência artificial

Sistemas projetados para fazer um trabalho que precisa de um nível de inteligência humana para ser realizado.

Aprendizado de máquina

Capacidade dos modelos de melhorar ao longo do tempo com mais experiência.

Modelos

Coleções de algoritmos, matemática e estatísticas que fazem previsões e decisões com base em dados de entrada-saída.

Treinamento

Adicionar ou alterar os dados nos quais o modelo se baseia para afetar as previsões futuras.

Treinamento supervisionado

Fornecer pares de entrada-saída para que o modelo possa gerar regras que conectem os dois.

Treinamento não supervisionado

Fornecer dados brutos para que o modelo possa identificar estruturas no conjunto de dados.

Frequência de treinamento

A frequência com que os modelos são treinados novamente para combinar o modelo existente com novos dados de treinamento.

Corpus de palavras

Vocabulário que um modelo pode usar para procurar semelhança textual.

Componentes do modelo preditivo

Um modelo preditivo inclui esses componentes, alguns dos quais você deve fornecer.

Definição de solução

Tradução automática

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

Um registro de dados que você cria e configura que especifica esses valores para treinar um modelo preditivo.

- Os registros usados para treinar o modelo. Por exemplo, treine somente em incidentes que foram resolvidos ou encerrados nos últimos seis meses.
- Os campos de entrada que o modelo usa para fazer previsões. Por exemplo, use a descrição resumida do incidente para fazer uma previsão.
- O campo de saída cujo valor o modelo prevê. Por exemplo, defina a categoria de incidente com base na descrição resumida.
- A frequência para retreinar o modelo. Por exemplo, retreine o modelo a cada 30 dias.

Solução

A solução é o resultado de uma definição de solução que você treinou em um datacenter ServiceNow. Inteligência preditiva usa a solução para prever um valor de campo de destino de acordo com um ou mais valores de campo de entrada. Todas as soluções especificam esses valores.

- A *precisão* da solução é a porcentagem agregada de previsões corretas. Por exemplo, uma precisão de 50 significa que de 100 previsões, metade delas deve ter o valor correto.
- A *cobertura* da solução é a porcentagem agregada de registros que recebem uma previsão. Por exemplo, uma cobertura de 50 significa que metade de todos os registros qualificados realmente recebem uma previsão.
- As *classes* de solução são os valores de campo de saída para os quais o modelo pode fazer previsões. Cada classe é um valor de campo de saída com uma lista de possíveis métricas de precisão, cobertura e distribuição para escolher. Por exemplo, a solução de categorização de incidentes tem uma classe para cada categoria, como software, consulta e banco de dados.
- A *distribuição* de classe é a porcentagem de registros de toda a tabela que têm este valor de campo de saída específico. Por exemplo, uma distribuição de 50 para a classe de consulta significa que metade dos incidentes tem a categoria de consulta.

Estruturas da Inteligência preditiva

Inteligência preditiva fornece três estruturas na versão Washington DC. Cada estrutura tem diferentes tipos de solução para treinar o sistema para prever, recomendar e organizar os resultados dos dados. Uma solução treinada pode ser invocada por qualquer aplicação por meio de uma API para fazer uma previsão. Mais informações podem ser encontradas em Inteligência preditiva estruturas.

Inteligência preditiva estruturas

Inteligência preditiva fornece três estruturas de modelo diferentes na versão Washington DC : classificação, semelhança e clustering. Cada estrutura é especialista em diferentes tipos de previsões.

Inteligência preditiva estrutura de classificação

A estrutura de classificação Inteligência preditiva permite que você use algoritmos de aprendizado de máquina para definir valores de campo categóricos durante a criação do registro. Por exemplo, você pode usar o modelo para definir a categoria do incidente com base na descrição resumida. Você pode treinar modelos preditivos para que eles atuem

Tradução automática

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

como um agente para categorizar e rotear o trabalho automaticamente com base em sua experiência anterior de manipulação de registros.

Habilite Inteligência preditiva para lidar com volumes de solicitações de entrada a custos mais baixos. Automatize a categorização e a atribuição de solicitações para reduzir:

- Tempos de resolução da tarefa.
- O número de interações necessárias para resolver tarefas.
- As taxas de erro de categorização e atribuição de trabalho.

Para obter mais informações, consulte Criar e treinar uma solução de classificação.

Inteligência preditiva estrutura de semelhança

A estrutura de semelhança Inteligência preditiva identifica registros existentes que têm valores semelhantes a um novo registro. Por exemplo, você pode treinar um subconjunto de seus registros de incidentes para recomendar uma resolução com base nas informações de um registro de incidente semelhante. Ao reutilizar incidentes encerrados semelhantes que têm uma resolução comprovada, você pode ajudar os agentes e executantes a fornecer rapidamente a melhor resolução para um incidente de entrada.

A estrutura de semelhança não precisa de uma correspondência exata de palavras-chave para suas comparações de texto porque seus algoritmos identificam palavras e sinônimos semelhantes com base em contextos semelhantes. Por exemplo, as frases *impressora não funcionando* e *impressora quebrada* são reconhecidas como semelhantes. A estrutura também coleta, aprende e aplica o contexto específico do setor. Por exemplo, a frase *não é possível ingressar na rede* tem um contexto diferente em uma empresa de rede de computadores do que em uma seguradora de saúde.

A estrutura de semelhança usa uma solução de semelhança de fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Criação e treinamento de uma solução de semelhança.

Inteligência preditiva estrutura de clustering

O clustering divide os dados em grupos que podem ser usados para identificar padrões. Você pode então abordar os registros coletivamente ou encontrar lacunas nos dados existentes. Por exemplo, você pode agrupar novos incidentes semelhantes para identificar uma indisponibilidade grave.

A estrutura de clustering usa uma solução de clustering de fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Criação e treinamento de uma solução de clustering.

Descontinuado na versão [Washington DC : estrutura de regressão Inteligência preditiva

Importante:
O suporte para a criação de novas soluções de regressão foi removido na versão Washington DC. Você ainda poderá treinar e editar soluções existentes, mas não poderá criar novas.

A regressão é uma estrutura de aprendizado de máquina que você pode treinar com dados históricos para prever saídas numéricas, como uma temperatura ou um preço de ação. As estruturas de regressão podem ser usadas diretamente para medir o sucesso. Por exemplo, você pode usar a regressão para estimar o tempo necessário para resolver um incidente ou um caso.

Para obter mais informações, consulte Criar e treinar uma solução de regressão.

Tradução automática

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

Como instalar Inteligência preditiva

Ative Inteligência preditiva em sua instância e comece com a configuração básica.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você ativa o plug-in Inteligência preditiva pela primeira vez em sua instância, o sistema inicia uma página inicial. Essa página inicial inclui um resumo das estruturas para soluções de classificação, semelhança, clustering e regressão. Você pode criar, treinar e testar soluções diretamente da página para entender rapidamente a funcionalidade básica de como uma solução de aprendizado de máquina (ML) funciona. Um resumo da solução treinada mais recente também está disponível.

Procedimento

1. Navegue até **Definição do sistema** > Plug- **ins**.
2. Use a barra de pesquisa para localizar o plug-in Inteligência preditiva Reports (com.glide.platform_ml_pa) e seu plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) dependente.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.
   Quando você ativa o primeiro plug-in, o plug-in dependente é ativado automaticamente.
4. Confirme se a ativação criou com sucesso um usuário *sharedservice.worker*.
   Os dois plug-ins Inteligência preditiva usam este usuário para treinar suas soluções de ML.

Nota:
O usuário *sharedservice.worker* inclui as seguintes funções:

- platform_ml_read
- platform_ml_write
- platform_ml_create

Essas funções são necessárias para criar, treinar e exibir soluções. Essas funções são internas e não devem ser editadas ou atribuídas a outros usuários.

Implementar Inteligência preditiva

Implemente as etapas iniciais de configuração de Inteligência preditiva para treinar um algoritmo de aprendizado de máquina (ML) para fazer previsões com base nos dados de registros anteriores.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O processo de treinamento requer o envio de dados de registro para um serviço de treinamento no datacenter mais próximo. Como cada datacenter tem seu próprio servidor de treinamento dedicado e os dados não saem do datacenter, este serviço também está disponível para clientes que têm requisitos de autoridade de dados. Para obter mais informações sobre este processo, consulte Explorar Predictive Intelligence.

Para obter perguntas frequentes sobre a configuração inicial e a configuração, consulte KB0781894 .

Tradução automática

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

Procedimento

1. Ative Inteligência preditiva em uma instância de não produção.
2. Em sua instância de produção, exporte os registros que você deseja que suas soluções Inteligência preditiva processem.
   Por exemplo, exporte 12 meses de registros de incidentes para uma instância de não produção.
3. Na instância de não produção, importe os registros que você exportou.
4. Na instância de não produção, revise os registros de definição de solução padrão para determinar se o filtro, os campos de entrada e o campo de saída são suficientes para prever seus registros de incidente ou tarefa. Se necessário, crie uma definição de solução para cada conjunto de registros que você deseja prever. Para obter mais informações, consulte Criar e treinar uma solução de classificação.
5. Na instância de não produção, treine os registros de definição de solução.
6. Teste as previsões da solução criando registros de teste ou importando mais registros da produção.
7. Para soluções de classificação, revise os relatórios de previsão para determinar a precisão e a cobertura de sua solução e classes individuais.
8. Para soluções de semelhança, revise os exemplos de semelhança para atualizar o limite de pontuação de semelhança, se necessário.
9. Se necessário, atualize o filtro de definição da solução para incluir mais ou diferentes registros de treinamento.
10. Treine e teste novamente todos os registros de definição de solução atualizados.
11. Quando estiver satisfeito com suas soluções, ative Inteligência preditiva em sua instância de produção.
12. Recrie quaisquer registros de definição de solução personalizada e treine a solução ou importe a solução de sua instância de não produção para sua instância de produção.

Tópicos relacionados

Criar e treinar uma solução de classificação

Criação e treinamento de uma solução de semelhança

Configurar Inteligência preditiva.

Configure definições de solução para Inteligência preditiva para treinar, testar e monitorar definições de solução

Configuração

Use os links a seguir para orientá-lo ao configurar sua definição de solução.

- Dicas de configuração para Inteligência preditiva
- Criar uma lista de palavras irrelevantes personalizadas
- Criar um corpus de palavras
- Testes de início rápido para Inteligência preditiva
- Ativar versão da solução
- Exportar soluções treinadas para produção
- Como definir configurações avançadas para suas soluções de ML

Tradução automática

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

Dicas de configuração para Inteligência preditiva

Se você encontrar problemas durante o treinamento da solução e a previsão da solução, siga estas resoluções sugeridas.

Dados de entrada

É recomendável ter pelo menos 30.000 registros para treinar seus modelos, mas a precisão do modelo é determinada pelos dados de entrada.

Existem três fatores primários que determinam a qualidade dos dados de entrada usados para treinar soluções:

- Limpeza: os dados limpos reduzem o ruído, tornando o modelo mais preciso.
- Qualidade: a entrada e a saída devem ser válidas e corretas para treinar o modelo para fazer previsões precisas.
- Distribuição: os dados que representam o conjunto de dados inteiro resultarão em um modelo que pode fazer previsões mais generalizadas.

A maioria dos conjuntos de dados brutos contém dados modificados e inutilizáveis. Revisar seus conjuntos de entrada antes do treinamento é essencial para manter modelos preditivos precisos.

É recomendável usar aproximadamente 80% dos dados de entrada para treinar o modelo e cerca de 20% dos dados para avaliar se o modelo é preciso. Você pode comparar os resultados previstos do modelo com os valores reais dos 20% de dados restantes.

Treinamento da solução

Problema	Resolução ou ação sugerida
O treinamento da solução permanece no status Aguardando treinamento por muito tempo, pois o trabalho do programador está usando um URL de instância de retorno de chamada do Glide incorreto.	Certifique-se de que a propriedade `glide.servlet.uri` na instância do Glide esteja definida como o URL da instância correto. Este problema pode ocorrer quando: • Uma instância é clonada da produção, mas ainda se refere ao URL de produção da propriedade `glide.servlet.uri`. • A instância do Glide é provisionada e executa o treinamento pela primeira vez.
Novas categorias foram adicionadas e ainda não estão afetando o treinamento.	Este é o comportamento esperado, já que as novas categorias podem ainda não ter dados suficientes até que a solução seja retreinada.
O treinamento da solução falha.	Quando o treinamento falhar, clique no link relacionado **Mostrar andamento do treinamento** na tela da solução para determinar onde reside o possível problema.
O treinamento da solução falha devido à autenticação do usuário.	Navegue até **System Security> Usuários** e certifique-se de que a função sharedservice.worker esteja definida como Ativa.

Tradução automática

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

Problema	Resolução ou ação sugerida
O treinamento do modelo retorna informando que o modelo não pode ser criado. O treinamento falha e mostra a mensagem "Erro ao treinar a solução". A janela de andamento do treinamento mostra esta mensagem: "Falha no treinamento da solução porque os dados usados não são suficientes ou o campo de entrada não é uma previsão do campo de saída".	Este problema pode ocorrer quando a quantidade de dados ou a distribuição de valores de campo não é suficiente para um modelo ser criado com sucesso. Siga estas etapas para solucionar problemas: **1.** Certifique-se de que a distribuição do campo de saída não esteja distorcida. **2.** Treine novamente o modelo alterando os filtros de data para usar uma quantidade maior de dados. **3.** Se os campos de entrada não estiverem totalmente preenchidos, adicione um filtro para remover registros nulos.
A solução tem dados em vários idiomas, mas os resultados de cobertura e precisão são ruins.	Use as opções a seguir para ajudar a melhorar suas métricas. Opção 1: atualize o idioma de processamento da solução para o idioma mais importante que não seja o inglês. **Nota:** O inglês é aplicado por padrão para todos os conjuntos de dados. Opção 2: se houver dados suficientes para cada idioma/região: **1.** Adicione critérios de filtro para um idioma/região específico em que o idioma primário possa ser identificado (holandês, inglês, francês, alemão, japonês ou espanhol). **2.** Gere uma solução para cada idioma/região e aplique o idioma de processamento apropriado a cada solução.

Previsão de solução

Problema	Resolução ou ação sugerida
A previsão falha e retorna uma exceção Java em que a causa é desconhecida.	**1.** Pesquise a exceção nos logs do Glide Inteligência preditiva. **2.** Envie um registro de incidente para Inteligência preditiva incluindo todos os detalhes relevantes, como a exceção, a instância afetada, o nome da solução e a cadeia de caracteres de entrada.

Tradução automática

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

Problema	Resolução ou ação sugerida
Não há previsão aplicada ao registro de incidente/caso, mas a previsão retorna um valor quando testada no Explorador de REST API.	Isso pode ocorrer quando a confiança da previsão é menor do que o limite necessário para fazer uma previsão. Depois que sua solução for treinada, use as etapas a seguir para confirmar se as configurações da solução precisam ser ajustadas. 1. Navegue até **Serviços Web do sistema > REST > Explorador de REST API** para encontrar o nível de confiança da previsão. Consulte Testar uma previsão de solução de classificação. 2. No registro de Definição de Solução de ML, verifique o limite definido para sua classe de resultado que foi retornado na previsão, clicando no nome da classe. A página **Classe** é exibida. 3. Verifique os valores de **precisãoestimada e cobertura estimada**. Se o limite correspondente for maior do que a confiança da previsão do resultado, essa será a causa raiz pela qual você não viu nenhuma previsão. 4. Ajuste a precisão da classe e os valores de cobertura para aumentar a cobertura ou a precisão. Consulte Ajustar uma solução de classificação treinada.

Clonagem de instância

Problema	Resolução ou ação sugerida
Depois que uma instância é clonada, as previsões das soluções existentes falham.	Os artefatos da solução ML na tabela [ml_artifacts] são armazenados na tabela [sys_attachment]. Se a tabela [ml_artifacts] não estiver incluída no clone ao executá-lo, as previsões falharão. Certifique-se de que seu clone inclua os artefatos de aprendizado de máquina, pois eles são componentes críticos da sua solução Inteligência preditiva.
Depois que uma instância é clonada, o treinamento da solução falha.	Conforme a execução da clonagem continua, é possível que o usuário sharedservice.worker tenha sido desativado, bloqueado ou que o ID do usuário não esteja definido. Resolva esses problemas para que o treinamento da solução seja bem-sucedido.

Criar uma lista de palavras irrelevantes personalizadas

Exclua palavras comuns que você deseja que o sistema ignore durante o treinamento e a previsão.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou ml_admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As listas de palavras irrelevantes permitem que o sistema exclua palavras estranhas que podem impedir a pesquisa e o processamento geral de linguagem natural dos seus dados.

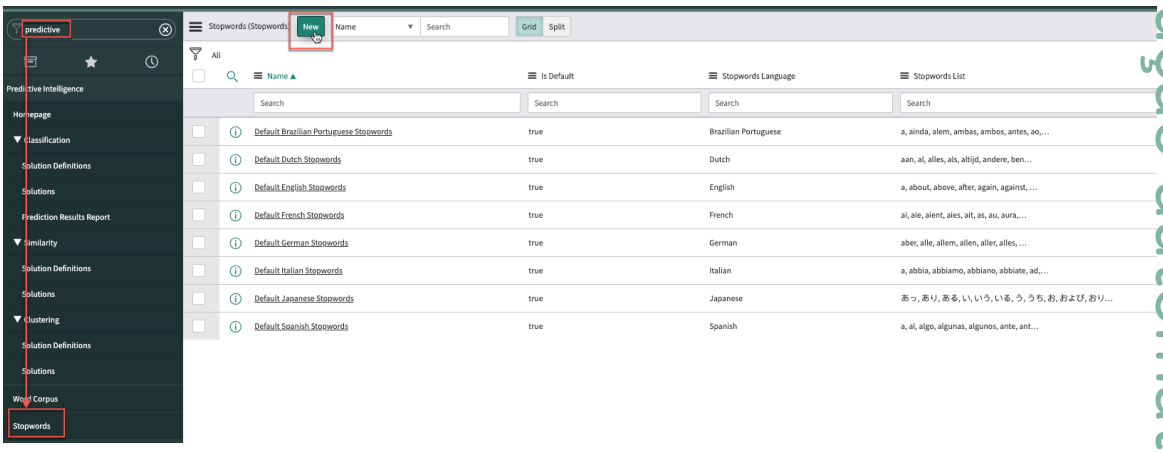
Inteligência preditiva fornece listas de palavras irrelevantes padrão para cada idioma compatível com o sistema. Exemplos de palavras irrelevantes incluem palavras como *em*, *o*e os nomes de pessoas e empresas. Você também pode definir sua própria lista de palavras irrelevantes, composta por palavras específicas da sua organização e do seu setor.

A lista personalizada que você fornece funciona junto com aquelas que o sistema já usa por padrão. Por exemplo, se registros de incidentes forem usados em uma solução de classificação e o nome de uma empresa for usado nesses registros, considere adicionar esse nome à sua lista, pois é improvável que ele forneça informações relevantes para a solução que você está criando.

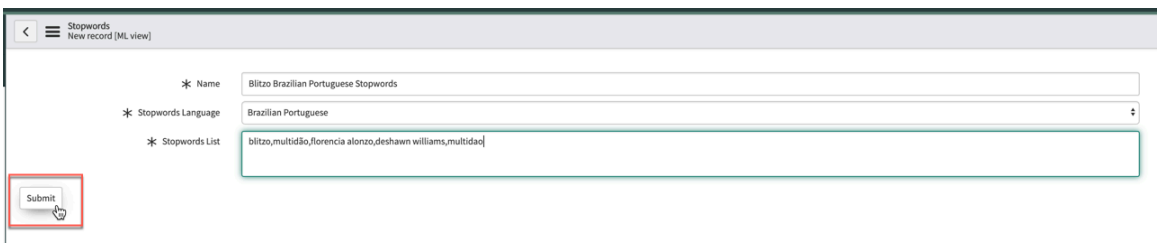
Neste cenário de exemplo, você cria uma lista de palavras irrelevantes personalizadas para o idioma português do Brasil.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Palavras irrelevantes**.
2. Na lista Palavras irrelevantes, clique em **Novo**.



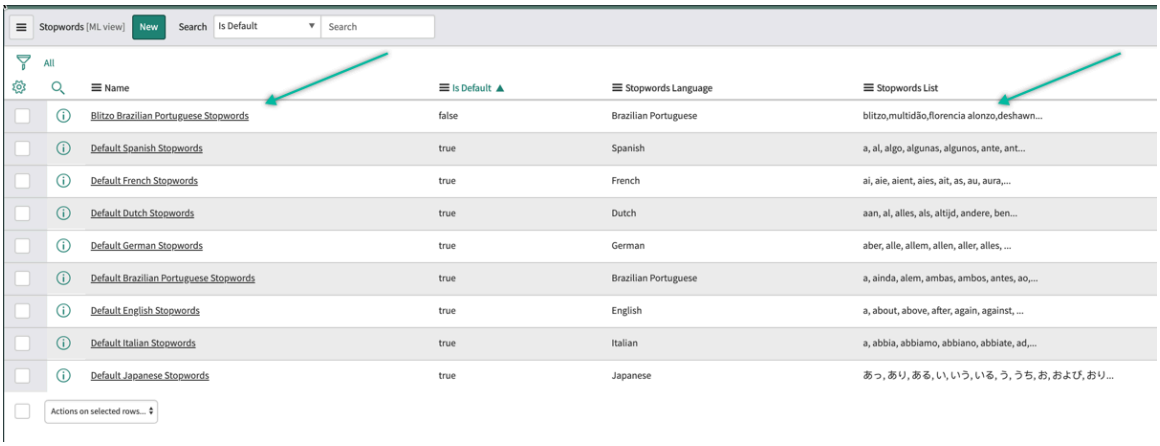
3. No formulário Palavras irrelevantes, configure esses campos.



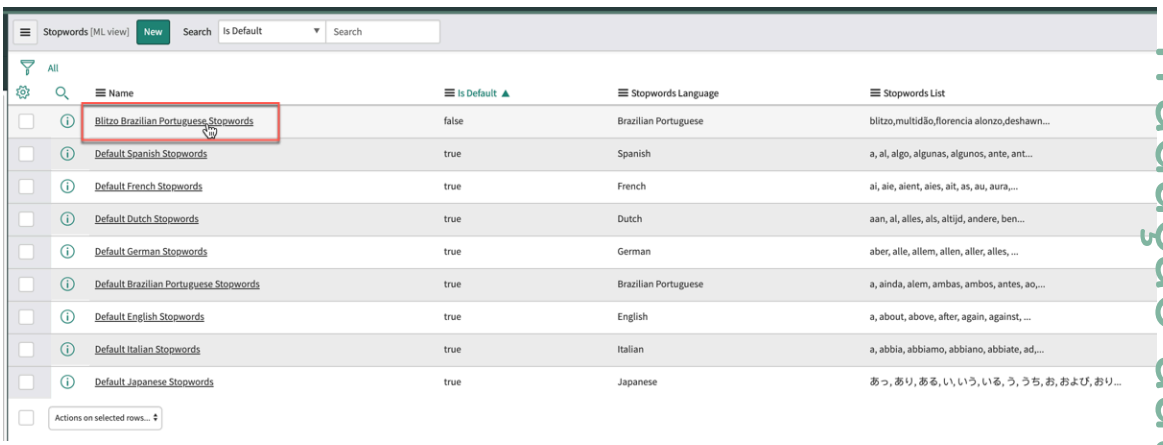
4. Clique em **Enviar**.
   Sua lista de palavras irrelevantes personalizada aparece na exibição de lista Palavras irrelevantes.

Tradução automática

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



5. **Opcional:** Se você precisar atualizar sua lista de palavras irrelevantes, basta clicar no Nome, adicionar ou remover palavras da lista e clicar em **Atualizar**.



O que Fazer Depois

Atribua uma lista de palavras irrelevantes personalizadas ou padrão a uma definição de solução de classificação, semelhança, cluster ou regressão.

Criar um corpus de palavras

Crie uma coleção de palavras e frases que funcione como o vocabulário que o sistema usa para comparar seus registros de instância com base na semelhança textual. Você pode pensar no corpus de palavras como um dicionário que deseja que o sistema de aprendizado de máquina entenda.

Antes de Iniciar

Função necessária: ml_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
Com a versão Washington DC, os modelos de cluster e de semelhança usam soluções de fluxo de trabalho. Eles são pré-treinados, portanto, um corpus de palavras não é necessário para suas novas soluções. Quando suas soluções existentes com um corpus de palavras são treinadas novamente após a atualização, elas se tornam soluções de fluxo de trabalho e o campo Corpus de palavras é removido do formulário.

As informações a seguir são fornecidas para o contexto legado.

Tradução automática

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

O objetivo primário de um corpus de palavras é inferir dados textuais para treinar seu modelo NLU. Se estiver usando um corpus de palavras em uma solução, você deverá especificá-lo para treinamento na fase de definição da solução de uma solução. Um corpus de palavras treinado pode ser reutilizado em soluções e recursos.

Você pode usar um corpus de palavras para ajudar a comparar um texto de registro semelhante em uma tabela ou em várias tabelas. Um corpus de palavras também pode ser útil em outros cenários, como clustering, em que você agrupa registros semelhantes para análise de dados, reutilização ou revisão. Os itens adicionados ao seu corpus devem ser específicos da sua empresa e do seu setor para que você possa reutilizá-los em outras soluções de semelhança ou de cluster e aplicá-los a vários casos de uso.

Neste procedimento de exemplo, você está trabalhando em registros de incidentes e deseja localizar artigos relevantes da base de conhecimento (KB) que podem fornecer resoluções para esses casos de incidentes. Seu objetivo aqui é criar um corpus de palavras que você pode aplicar a uma nova solução de semelhança que compara incidentes ativos com artigos da base de conhecimento publicados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Corpus de palavras**.
2. No formulário Corpus de palavras, clique em **Novo**.
3. Configure esses campos de acordo com a orientação a seguir.

Campo	Descrição
Nome	Um título exclusivo que faz referência ao conteúdo do seu corpus. Por exemplo, neste caso de uso, você pode inserir um nome como Incidentes ativos e Bases de conhecimento publicadas, já que o nome indica as tabelas que seu corpus minerará para ajudar a criar sua solução.
Ativo	Marque esta caixa de seleção se você estiver criando vários corpus de palavras de uma vez e planejar configurar seus componentes de detalhe mais tarde. Caso contrário, deixe-o em branco, pois você poderá selecioná-lo em uma etapa posterior.

4. Clique em **Enviar**.
5. Na exibição de lista do Corpus de palavras, localize seu novo corpus de palavras e clique no valor **Nome** para abrir o registro.
6. Na seção Conteúdo do corpus de palavras, clique em **Novo**.
7. No formulário Conteúdo do corpus de palavras, configure esses campos de acordo com a orientação a seguir para definir um componente de conteúdo para o seu corpus de palavras.

Campo	Descrição
Nome	Insira um título que faça referência aos dados que você deseja adicionar ao seu corpus, como Incidentes encerrados nos últimos 6 meses.
Tabela	Selecione a tabela que contém os dados que você deseja incluir no corpus de palavras. Para este caso de uso, selecione **Incidente [incidente]**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: O número de registros por tabela para criação de Corpus de Palavras usado em soluções de Semelhança e Cluster é limitado a 300.000.
Filtro	Selecione os seguintes valores de condição de filtro: **[Fechado] [não está vazio] e [Criado nos últimos 6 meses]**.
Lista de Campos	Para este caso de uso, selecione **Descrição resumida**, **Descrição**e **Anotações de resolução**.
Domínio	O sistema exibe automaticamente o grupo de usuários do seu corpus. Por exemplo, neste caso de uso, ele mostra o grupo de usuários global. Você também pode selecionar outros grupos de usuários.

8. Clique em **Enviar**.
9. Na seção Detalhes do corpus de palavras, clique em **Novo**.
10. Configure esses campos de acordo com a orientação abaixo para definir um segundo componente de conteúdo para seu corpus de palavras.

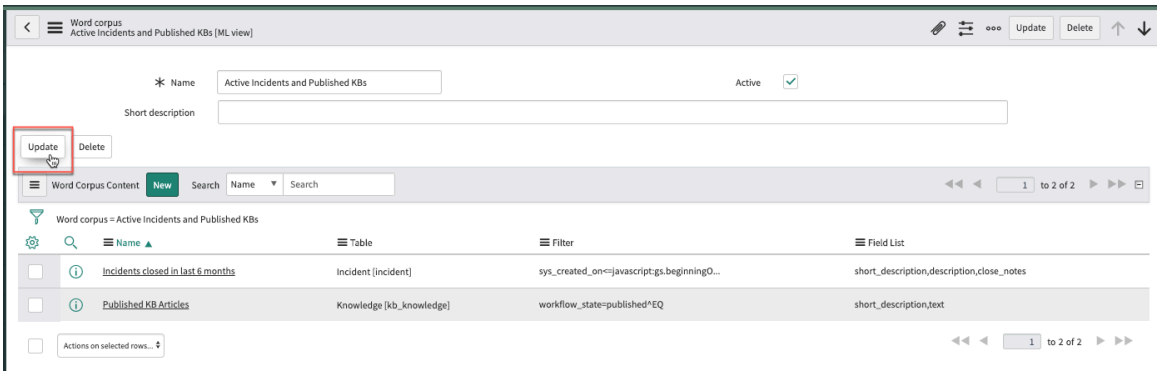
Campo	Descrição
Nome	Insira um título que faça referência aos dados que você deseja comparar com o primeiro componente de conteúdo, como Artigos da base de conhecimento publicados.
Tabela	Selecione a tabela que contém os dados que você deseja comparar com o primeiro componente de conteúdo. Para este caso de uso, selecione **Conhecimento [kb_knowledge]**. **Nota:** O número de registros por tabela para criação de corpus de palavras usado em soluções de Semelhança e Clustering é limitado a 300.000 registros por tabela.
Filtro	Selecione os seguintes valores de condição do filtro: **[Workflow] [is] [Published]**.
Lista de Campos	Selecione **Descrição resumida** e **Corpo do artigo**.

11. Clique em **Enviar**.

Os componentes de conteúdo do corpus de duas palavras aparecem no formulário do corpus de palavras.

Tradução automática

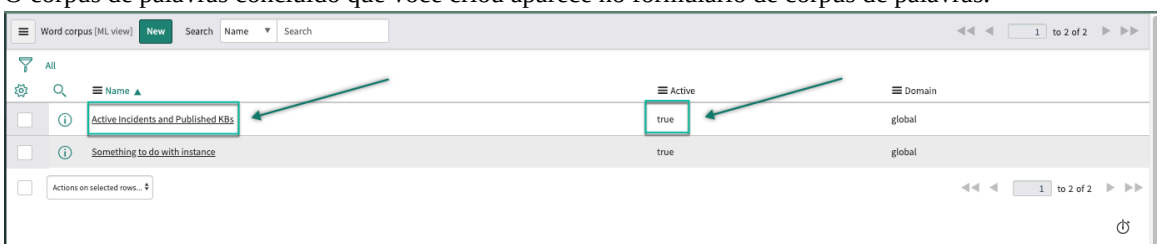
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



12. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O corpus de palavras concluído que você criou aparece no formulário de corpus de palavras.



Tópicos relacionados

- Criação e treinamento de uma solução de semelhança
- Criação e treinamento de uma solução de clustering

Testes de início rápido para Inteligência preditiva

Valide se Inteligência preditiva ainda funciona depois de fazer qualquer alteração na configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver um aplicativo. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Inteligência preditiva testes de início rápido exigem a ativação do plug-in Inteligência preditiva [com.glide.platform_ml]. Para executar testes de upgrade críticos em soluções de aprendizado de máquina existentes, você precisa criar um perfil de autorização básico chamado *ml_atf* na tabela Configurações de autenticação básica (sys_auth_profile_basic.list). Para executar os testes com sucesso, o usuário anexado ao perfil de autorização *ml_atf* deve ter a função ml_admin.

Inteligência preditiva: Pacote de testes de Previsão de Solução de Classificação e Semelhança

Teste	Descrição	Versão de lançamento
PI: Presença de artefatos do modelo de ML persistentes no glide	Verifique se todos os artefatos do modelo de ML treinados persistem no glide (tabela sys_attachments) após o treinamento do modelo/ clonagem da instância para que as chamadas de previsão de ML sejam bem-sucedidas.	New York

Tradução automática

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

Inteligência preditiva: Pacote de testes de Previsão de Solução de Classificação e Semelhança

Teste	Descrição	Versão de lançamento
PI: configuração válida do usuário de ML (sharedservice.worker) no glide	Valide se o usuário de ML no glide (sharedservice.worker) está ativo e não desconectado para que o treinamento do modelo seja bem-sucedido.	New York
PI: teste de upgrade do Glide para solução de classificação	Valide se a previsão do modelo de classificação nos modelos ativos existentes estiver produzindo os mesmos resultados de associação de classe e valor de confiança após uma atualização de glide.	New York
PI: teste de upgrade do Glide para solução de semelhança	Valide se as chamadas de API de previsão de modelo de semelhança nos modelos ativos forem bem-sucedidas após uma atualização de glide.	New York

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Ativar versão da solução

O sistema ativa a versão mais recente da solução ao concluir o treinamento de uma solução e permite que somente uma versão de solução esteja ativa por vez. No entanto, você pode ativar qualquer versão de solução treinada anteriormente que queira Inteligência preditiva usar para fazer previsões.

Antes de Iniciar

- Treine manualmente uma solução várias vezes ou defina uma programação de treinamento.
- Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema cria uma versão da solução sempre que você treina uma definição de solução. Normalmente, você só cria manualmente uma nova versão da solução quando muda o filtro de definição da solução e deseja testá-lo. Caso contrário, a maioria das versões da solução será criada durante o treinamento programado da solução.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Classificação** > **Soluções** ou **Predictive Intelligence** > **Semelhança** > **Soluções** ou **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Soluções** ou **Predictive Intelligence** > **Regressão** > **Soluções** .
2. Na exibição de lista Soluções de ML, clique no ícone Pesquisa de referência da solução treinada que você deseja ativar.
3. Clique em **Abrir registro**.

Tradução automática

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

4. No registro da solução, clique em **Ativar**.
   O sistema ativa esta versão da solução e desativa qualquer outra versão da solução.

O que Fazer Depois
Para soluções de classificação, revise as estatísticas de precisão e cobertura da solução treinada. Para obter soluções de semelhança, revise os exemplos de semelhança.

Exportar soluções treinadas para produção

Refine e teste suas soluções de ML iterativamente em uma instância de não produção e, em seguida, use conjuntos de atualizações para exportar as mudanças para sua instância de produção. Esta prática reduz o risco de soluções de retreinamento em sua instância de produção em tempo real.

Antes de Iniciar
Antes de testar em uma instância de teste, certifique-se de que a instância hospeda dados clonados recentemente de sua instância de produção para que as soluções treinadas na instância de teste permaneçam válidas ao exportá-las para produção.

Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Planeje suas mudanças com cuidado e lembre-se de que os conjuntos de atualizações correspondem aos registros com base no ID do sistema [sys-id] e não no número da versão. Observe que mover soluções para instâncias às vezes pode fornecer resultados imprevisíveis. Se você se deparar com esse problema, treine novamente a solução, o que leva 5 minutos por solução. Para obter mais informações sobre conjuntos de atualizações, consulte Conjuntos de atualizações do sistema .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Classificação** > **Definições de solução** ou **Predictive Intelligence** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Clique no nome do registro de definição de solução ML treinado para abri-lo.
3. Na seção Links relacionados, clique em **Adicionar soluções ao conjunto de atualizações atual**.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado
Seus artefatos de solução de ML treinados, como definições de solução, registros de modelo e estatísticas de modelo preditivo, são adicionados ao conjunto de atualizações atual.

O que Fazer Depois
Dependendo de onde você estiver no teste da solução, programe seu conjunto de atualizações para exportação para outra instância que não seja de produção para testes adicionais ou para a produção.

Nota:
Depois de exportar uma solução de semelhança, clique em **Atualizar janela de semelhança (necessário após a importação da solução)** na seção Links relacionados do formulário de definição de solução de ML correspondente.

Como definir configurações avançadas para suas soluções de ML

Defina parâmetros para Inteligência preditiva soluções de aprendizado de máquina (ML) para invocar tecnologia opcional e algoritmos para recursos de classificação, semelhança e clustering.

Tradução automática

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

Definir configurações avançadas em suas soluções de ML é opcional. Se você optar por definir qualquer uma dessas configurações, certifique-se de estar bem informado sobre a tecnologia que está habilitando na solução e de ter um caso de uso que se beneficie do que a tecnologia oferece.

Configurações avançadas de classificação, semelhança, clustering e regressão

Usando a função admin ou ml_admin, você aplica essas tecnologias configurando um parâmetro na guia Configurações avançadas da solução no formulário de definição da solução ML. Esses parâmetros de solução oferecem funcionalidade diferente para casos de uso diferentes.

Para atualizar ou remover um parâmetro de solução existente que é aplicado a uma definição de solução, navegue até a guia Configurações avançadas de solução e clique no nome do parâmetro de solução. Para habilitar um ou todos eles, consulte os procedimentos a seguir.

- Configurar o recall de classe para uma solução de classificação
- Configurar TF-IDF para soluções
- Configurar DBSCAN para uma solução de clustering
- Configurar HDBSCAN para uma solução de clustering
- Configurar o XGBaust para soluções de classificação ou regressão
- Configurar o algoritmo do componente de conexão e o método de distância de Levenshtein para uma solução de cluster
- Aplicar pureza em uma solução de clustering
- Analisar um cluster com uma fonte de dados

Configurar o recall de classe para uma solução de classificação

Crie e aplique um parâmetro de recall de classe a uma solução de ML antes de treinar seus dados. Por exemplo, defina e aplique este parâmetro de solução com precisão de 90% para todos os registros treinados na classe E-mail.

Antes de Iniciar

Nota:
Definir configurações avançadas em suas soluções de ML é opcional. Se você optar por definir qualquer uma dessas configurações, certifique-se de estar bem informado sobre a tecnologia que está habilitando na solução e de ter um caso de uso que se beneficie do que a tecnologia oferece.

- Crie e salve uma definição de solução de classificação ou use uma existente.
- Função necessária: admin ou ml_admin

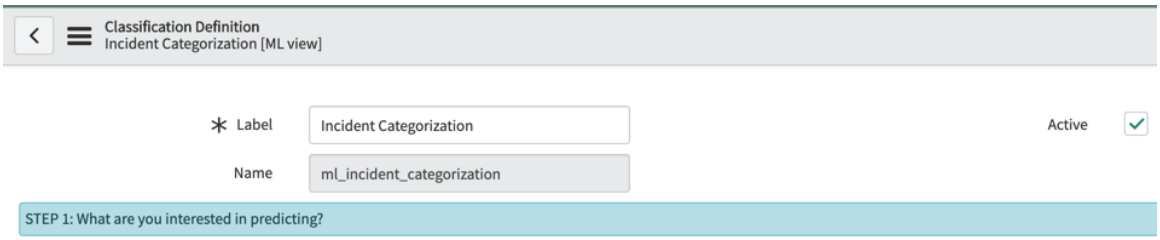
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O parâmetro de solução de recall de classe permite que você direcione o treinamento de uma solução para direcionar uma classe específica. Por exemplo, classificar um e-mail recebido como Phish ou não pode ser um caso de uso importante em uma solução de aprendizado de máquina relacionada à segurança. Nessa situação, é muito importante identificar todos os phishing e, de vez em quando, não há problema em relatar um que não seja phishing como phishing. No entanto, nenhum phishing real deve ser classificado como não phishing. Nessas situações, a métrica de cancelamento deve ter um valor alto, o que pode levar a porcentagens mais baixas de precisão e cobertura.

Tradução automática

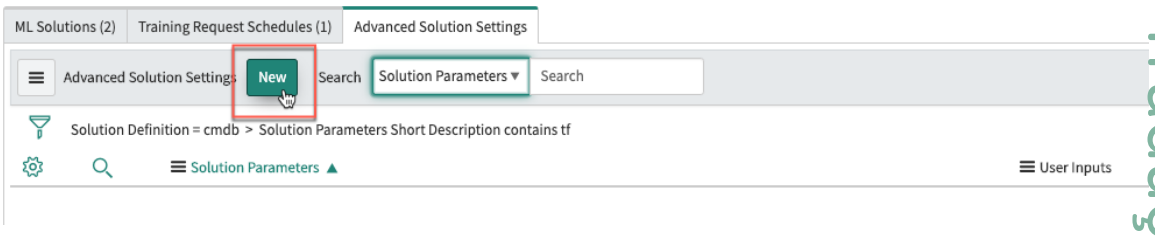
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Abra um formulário de definição de solução de classificação salvo.
   Neste cenário de exemplo, você usa um formulário de definição de solução de categorização de incidentes que você ainda não treinou.



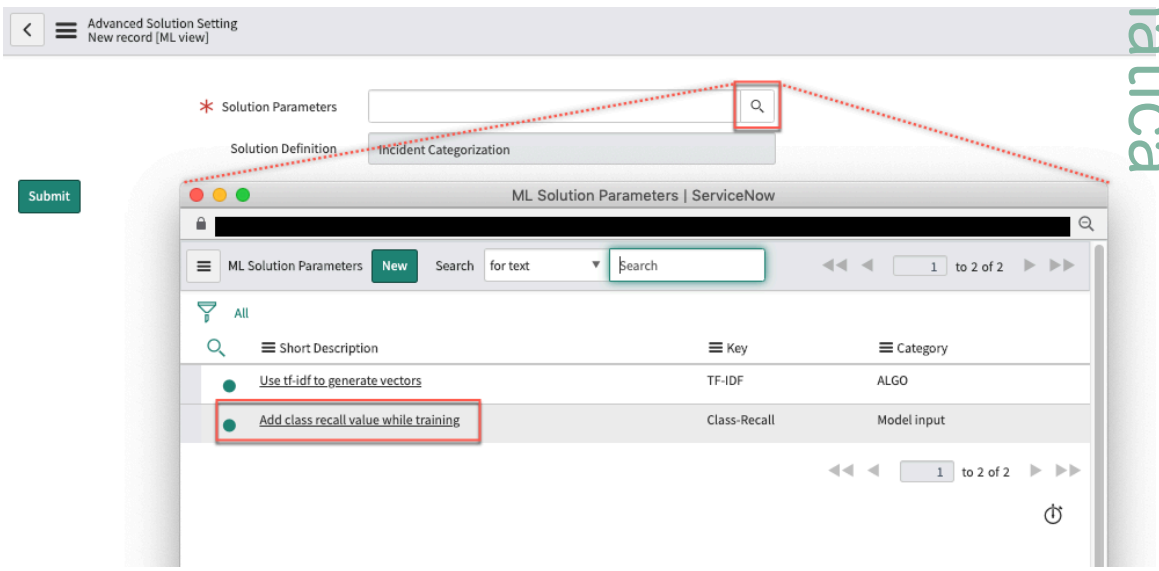
3. Na guia Configurações avançadas da solução, na seção Links relacionados do formulário, clique em **Novo**.



4. Crie um registro de parâmetro.

   a. No campo **Parâmetros da solução**, clique no ícone de pesquisa.

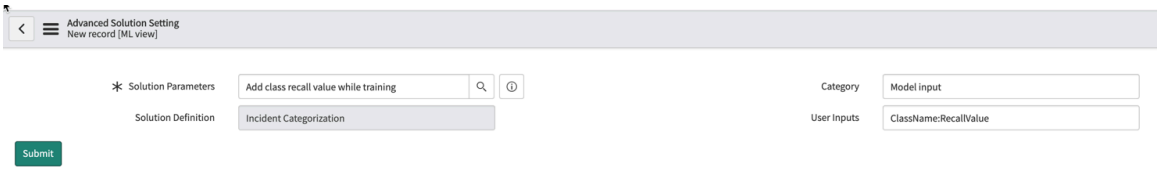
   b. Na tela Parâmetros da solução ML, selecione **Adicionar valor de recall de classe durante o treinamento**.



5. Clique em **Enviar**.
   O registro de configuração de solução avançada é exibido.

Tradução automática

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

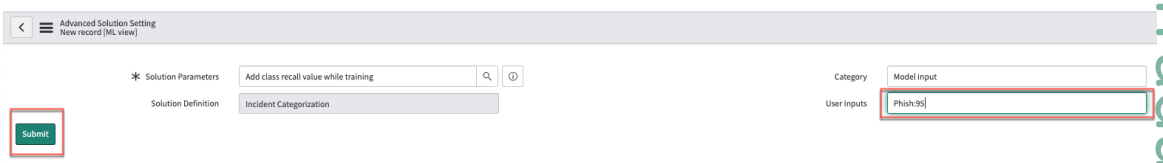


6. Configure o campo **Entradas do usuário**.

   a. Insira o nome da classe na qual você deseja rastrear o valor de Cancelamento.
   Neste cenário, você insere Phish para o **ClassName**.

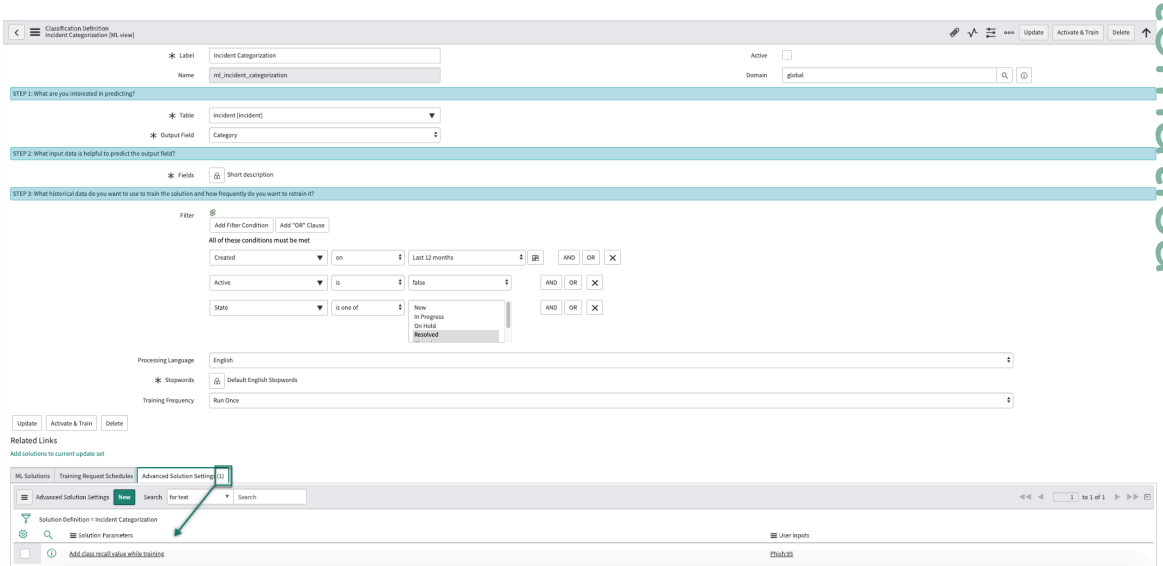
   b. Insira o valor de Cancelamento.
   Insira 90 para o **RecallValue**.

   Aqui, você está especificando *Phish* como a classe de destino e *95* é a porcentagem de cancelamento que você está solicitando que o sistema entregue durante o treinamento da solução.



7. Clique em **Enviar**.

   Resultado: o cancelamento de classe está configurado para sua solução de classificação. Seu parâmetro de solução aparece na guia Configurações avançadas de solução do formulário de definição de solução de classificação.



O que Fazer Depois

Treine sua solução de classificação salva.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Criar e treinar uma solução de classificação

Configuração de métricas de destino para uma solução de classificação treinada

Configurar TF-IDF para soluções

Configurar TF-IDF para soluções

Aplique a codificação Frequência de termo–Frequência inversa do documento (TF-IDF) a soluções de classificação, semelhança, regressão ou clustering.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou ml_admin

Nota:
Definir configurações avançadas em suas soluções de ML é opcional. Se você optar por definir qualquer uma dessas configurações, certifique-se de estar bem informado sobre a tecnologia que está habilitando na solução e de ter um caso de uso que se beneficie do que a tecnologia oferece.

- Crie uma definição de solução de semelhança ou use uma existente.
- Crie uma definição de solução de classificação ou use uma existente do one.w
- Crie uma definição de solução de regressão ou use uma existente.
- Se você tiver uma assinatura Professional e estiver implementando Inteligência preditiva pela primeira vez em Vancouver, crie uma definição de solução de cluster ou use uma existente.
- Função necessária: admin ou ml_admin

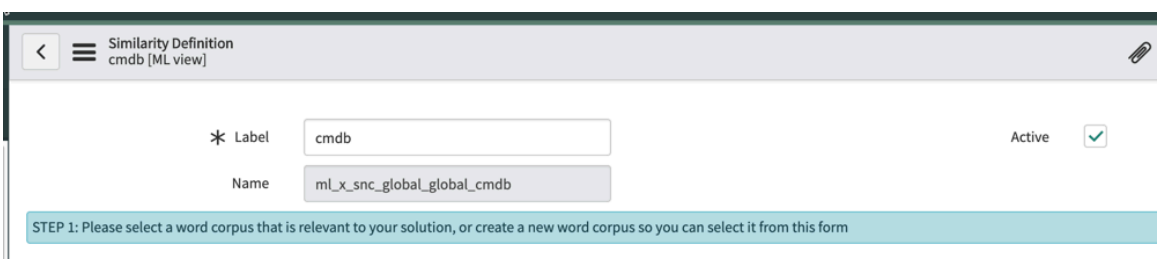
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Predictive Intelligence usa incorporação de palavra de vetor de parágrafo por padrão em suas estruturas de classificação, semelhança e regressão, o que é altamente eficaz para o processamento de dados compostos principalmente por conteúdo legível por humanos. No entanto, o TF-IDF é conhecido por às vezes retornar melhores resultados de previsão para registros que têm conteúdo gerado por máquina, como alertas e mensagens de erro para arquivos de log. Portanto, você pode escolher aqui com base no tipo de dados que sua solução está processando.

Nota:
As etapas para configurar o TF-IDF são as mesmas para todas as estruturas do modelo, mas o suporte do IF-IDF para definições de solução de cluster só será aplicável se você tiver uma assinatura Professional e estiver implementando Inteligência preditiva pela primeira vez em Vancouver.

Procedimento

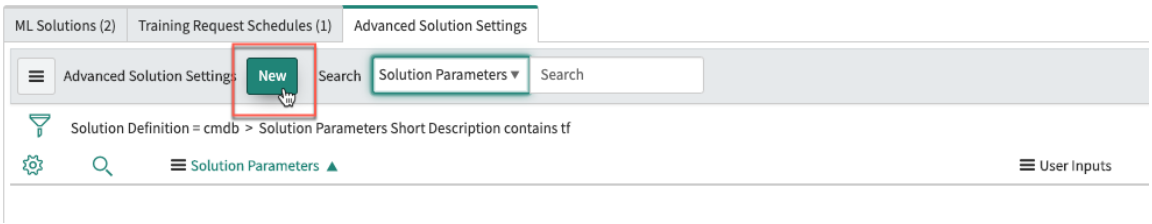
1. Navegue até uma **Definição de solução**, como **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Abra um formulário de definição de solução.
   Neste cenário de exemplo, você usa um formulário de definição de semelhança CMBD.



Tradução automática

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

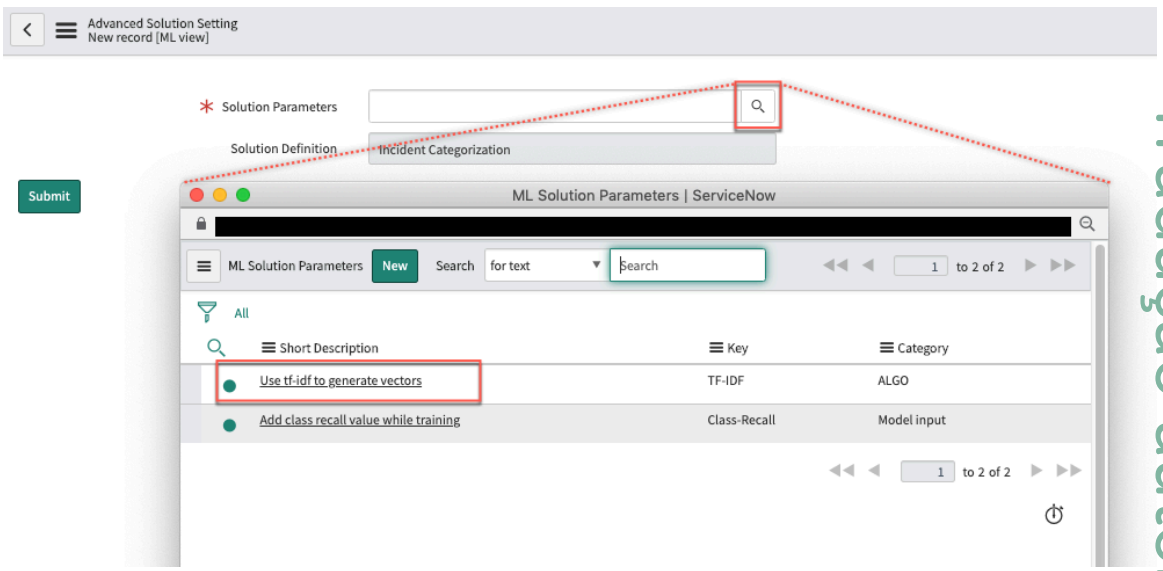
3. Na guia Configurações avançadas da solução, na seção Links relacionados do formulário, clique em **Novo**.



4. Crie um registro de parâmetro.

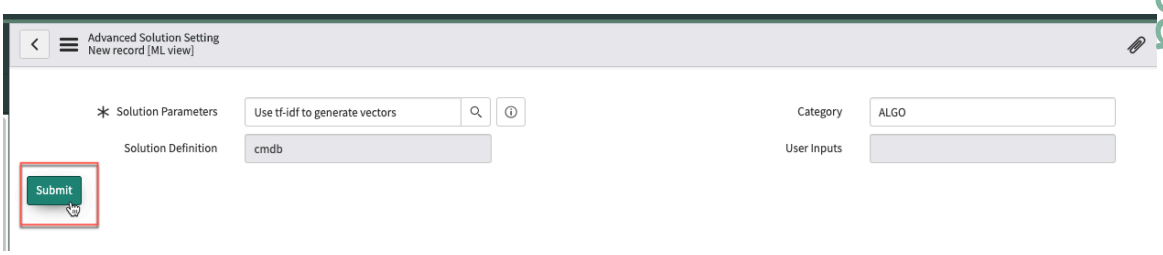
a. No campo **Parâmetros da solução**, clique no ícone de pesquisa.

b. Na tela Parâmetros da solução de ML, selecione **Usar tf-idf para gerar vetores**.



5. Clique em **Enviar**.

A tela de registro da Configuração de solução avançada é atualizada.

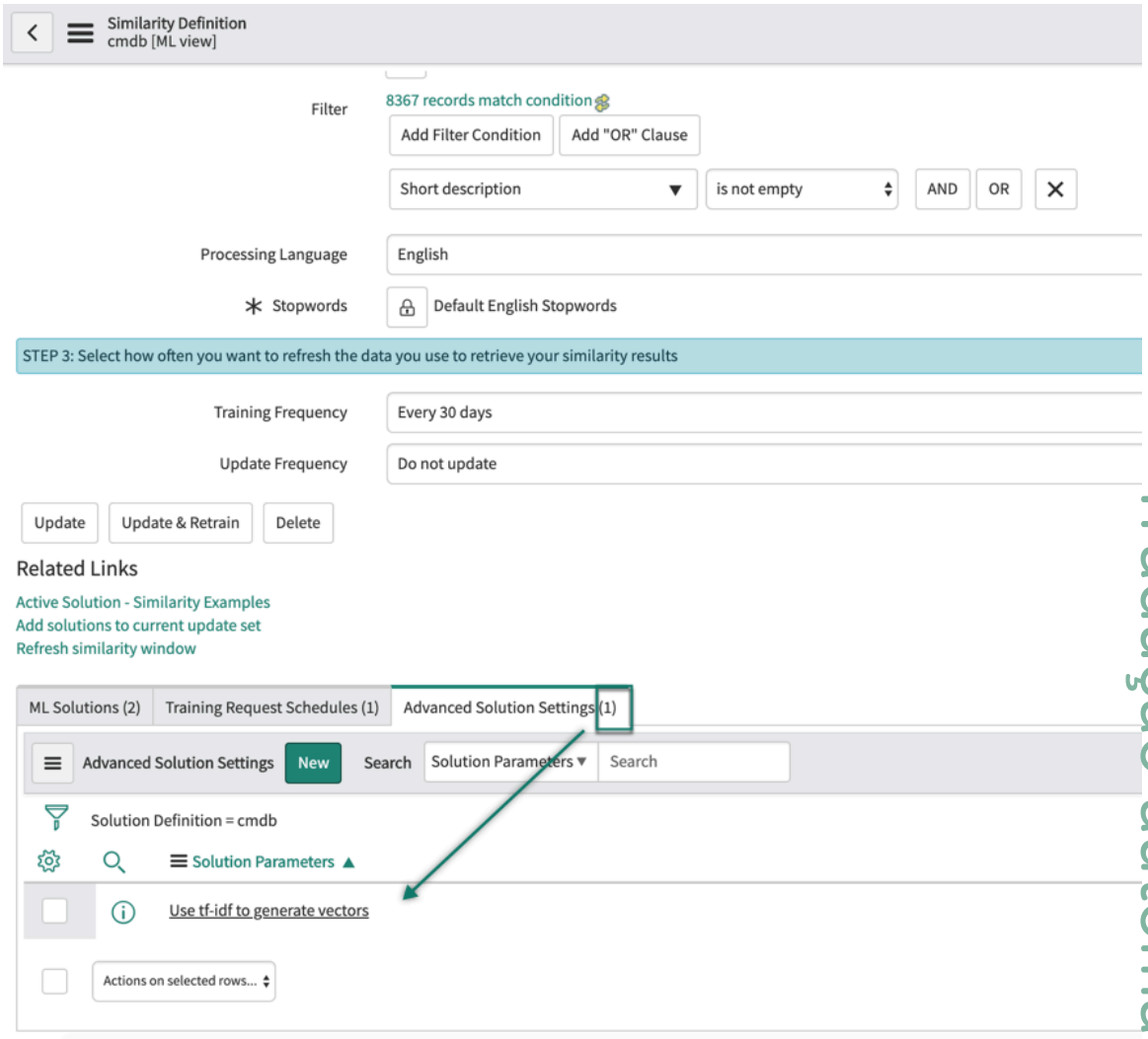


6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

Resultado: o TF-IDF está configurado para sua solução de semelhança. Seu parâmetro de solução aparece na guia Configurações avançadas de solução do formulário de definição de semelhança.



Tópicos relacionados

- Criar e treinar uma solução de classificação
- Criação e treinamento de uma solução de semelhança
- Criar e treinar uma solução de regressão
- Criação e treinamento de uma solução de clustering

Configurar o XGBaust para soluções de classificação ou regressão

Aplique a codificação XGBaost para otimizar o treinamento para suas soluções de classificação ou regressão.

Antes de Iniciar

Nota:
Definir configurações avançadas em suas soluções de ML é opcional. Se você optar por definir qualquer uma dessas configurações, certifique-se de estar bem informado sobre a tecnologia que está habilitando na solução e de ter um caso de uso que se beneficie do que a tecnologia oferece.

Tradução automática

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

- Crie uma definição de solução de classificação ou use uma existente.
- Crie uma definição de solução de regressão ou use uma existente.
- Função necessária: admin ou ml_admin

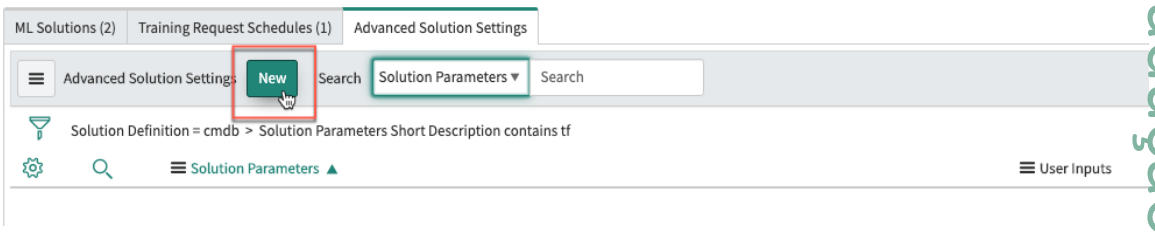
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O XGBaost é uma estrutura de aumento de gradiente opcional que usa várias árvores de decisão e oferece suporte a texto baseado em vetor de parágrafo e texto baseado em distância TF-IDF. LogR é o algoritmo do modelo baseado em distância padrão.

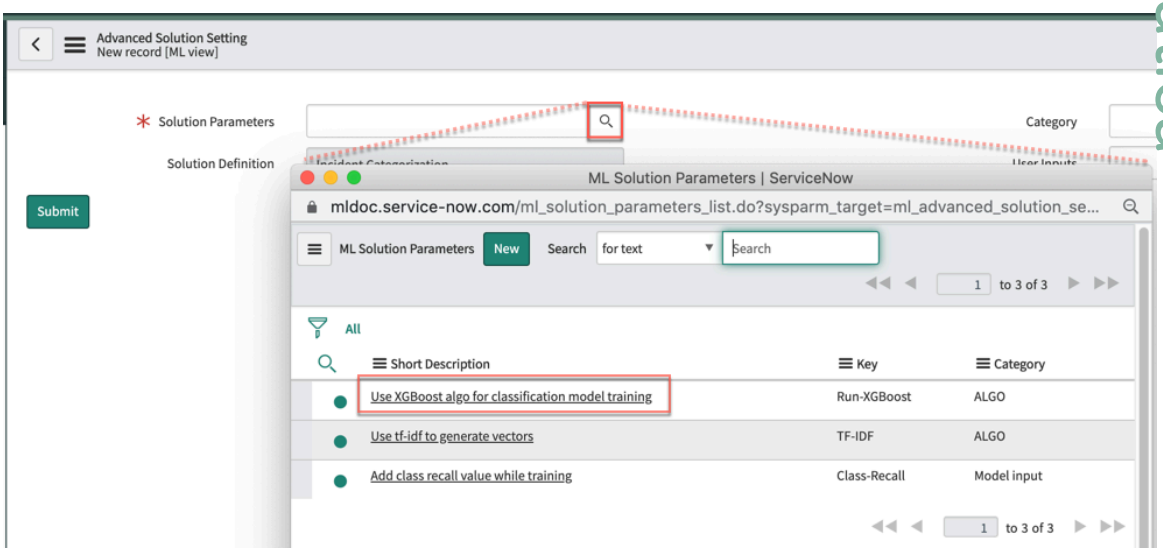
Neste cenário de exemplo, você aplica o XGBaost a uma solução de classificação e a uma solução de regressão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Abra um formulário de definição de solução de classificação.
3. Na guia Configurações avançadas da solução, na seção Links relacionados do formulário, clique em **Novo**.



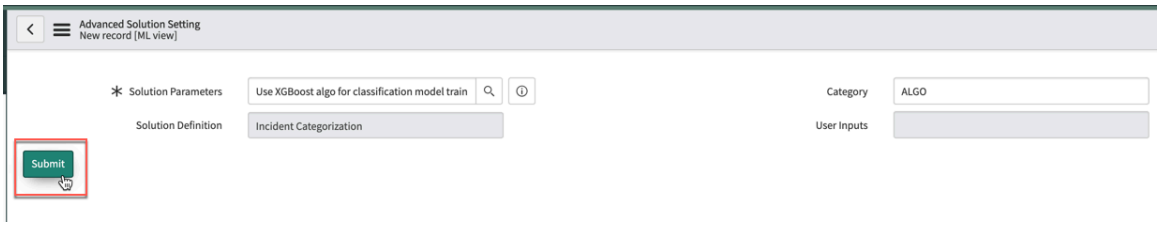
4. Crie um registro de parâmetro.
   a. No campo **Parâmetros da solução**, clique no ícone de pesquisa.
   b. Na tela Parâmetros da solução de ML, selecione **Usar algoritmo XGBaost para treinamento do modelo de classificação**.



5. Clique em **Enviar**.
   A tela de registro da Configuração de solução avançada é atualizada.

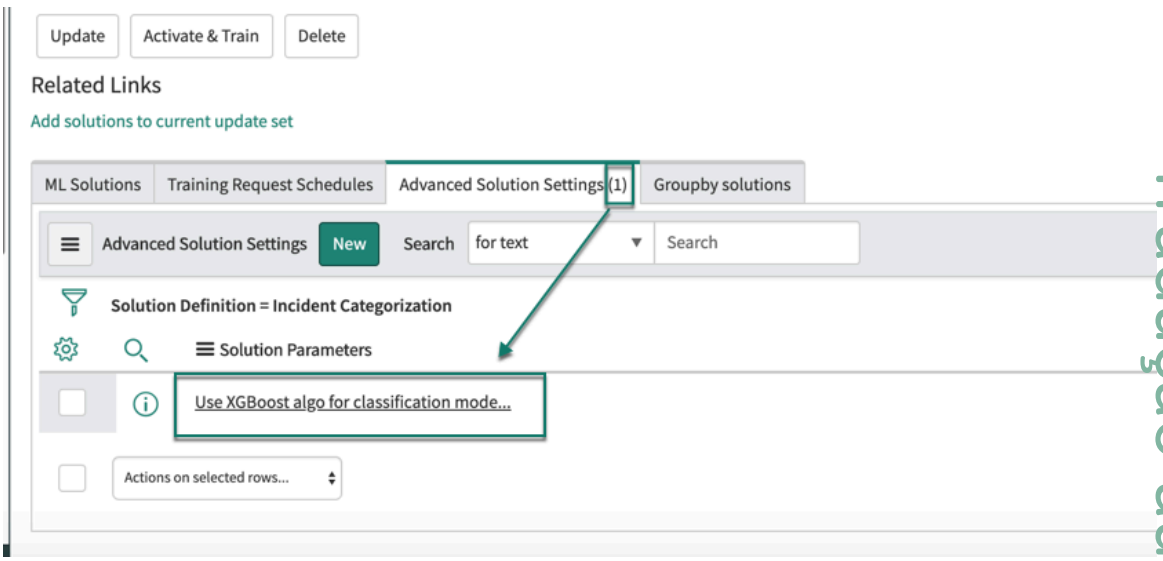
Tradução automática

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



6. Clique em **Enviar**.

   Resultado: o XGBaost está configurado para sua solução de classificação. Seu parâmetro de solução aparece na guia Configurações avançadas de solução do formulário de definição de classificação.



Nota:
Siga as etapas abaixo se quiser configurar o XGBaust em uma solução de regressão.

7. Navegar até **Predictive Intelligence** > **Regressão** > **Definições de solução**.
8. Neste segundo cenário, você abre um formulário de definição de solução de regressão.
9. Repita as etapas 1 a 5 do exemplo de solução de classificação anterior, exceto que desta vez você está usando uma solução de regressão.
10. Clique em **Enviar**.

    Resultado:

    O XGBaust está configurado para sua solução de regressão. Seu parâmetro de solução aparece na guia Configurações avançadas de solução do formulário de definição de solução de regressão.

Tópicos relacionados

Criar e treinar uma solução de classificação

Criar e treinar uma solução de regressão

Tradução automática

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

Configurar DBSCAN para uma solução de clustering

Considere aplicar a codificação Cluster Espacial Baseada em Densidade de Aplicações com Ruído (DBSCAN) à sua solução de cluster. K-means é o algoritmo de clustering padrão.

Antes de Iniciar

Nota:
Definir configurações avançadas em suas soluções de ML é opcional. Se você optar por definir qualquer uma dessas configurações, certifique-se de estar bem informado sobre a tecnologia que está habilitando na solução e de ter um caso de uso que se beneficie do que a tecnologia oferece.

- Crie uma definição de solução de clustering ou use uma existente.
- Função necessária: admin ou ml_admin

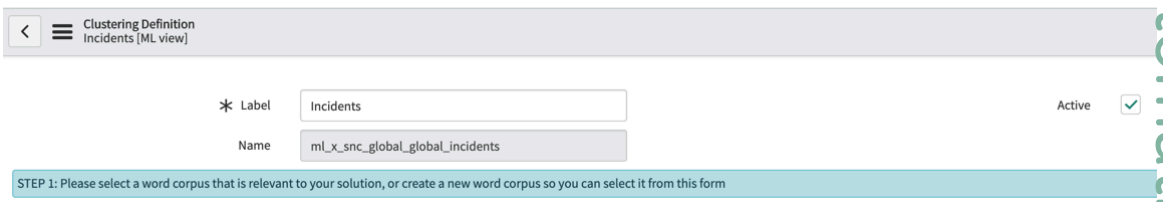
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Predictive Intelligence usa o algoritmo *k-means* por padrão em sua estrutura de cluster. O DBSCAN é outro algoritmo de clustering que também é usado em mineração de dados e aprendizado de máquina. Alguns usuários preferem o DBSCAN, pois ele não requer que você especifique o número de clusters nos dados antes do clustering. Para obter um resumo dos prós e contras de cada algoritmo, consulte esta conversa e este artigo.

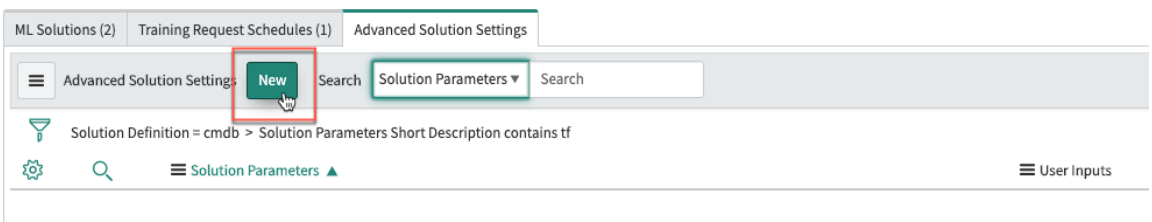
Neste cenário de exemplo, você aplica o DBSCAN a uma solução de cluster.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Definições de solução**.
2. Abra um formulário de definição de solução de clustering.
   Neste cenário de exemplo, você usa um formulário de definição de solução de cluster de incidentes.



3. Na guia Configurações avançadas da solução, na seção Links relacionados do formulário, selecione **Parâmetros da solução** no seletor e clique em **Novo**.



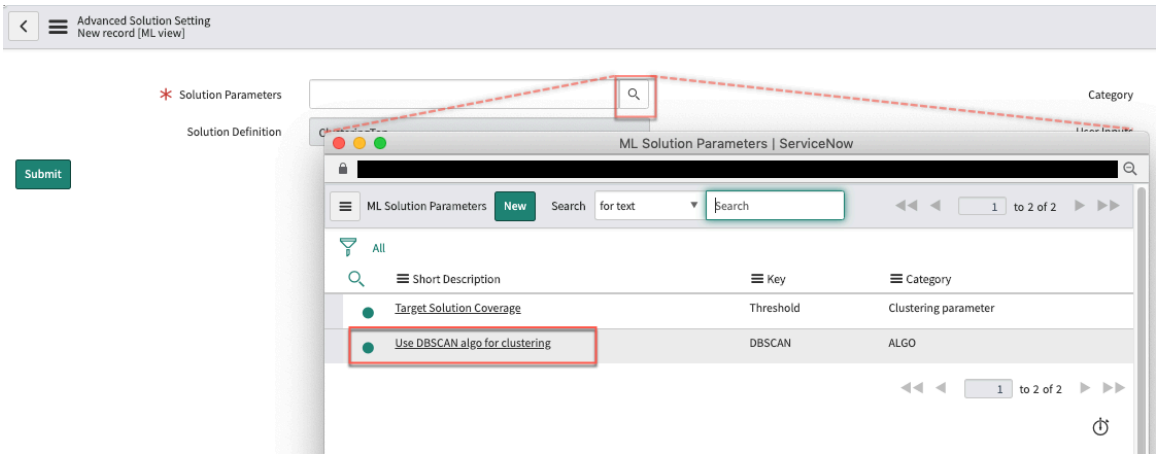
4. Crie um registro de parâmetro.

Tradução automática

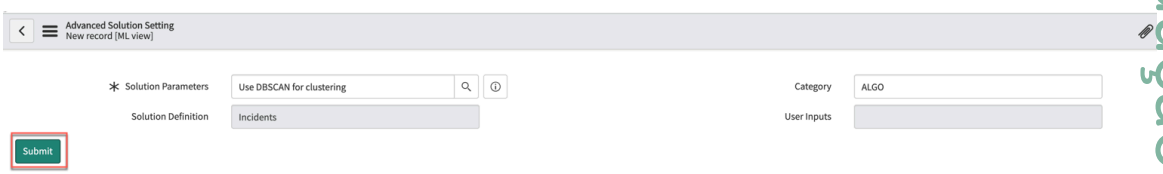
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

a. No campo **Parâmetros da solução**, clique no ícone de pesquisa.

b. Na tela Parâmetros da solução ML, selecione **Usar DBSCAN para clustering**.



5. Clique em **Enviar**.
O registro de configuração de solução avançada é exibido.

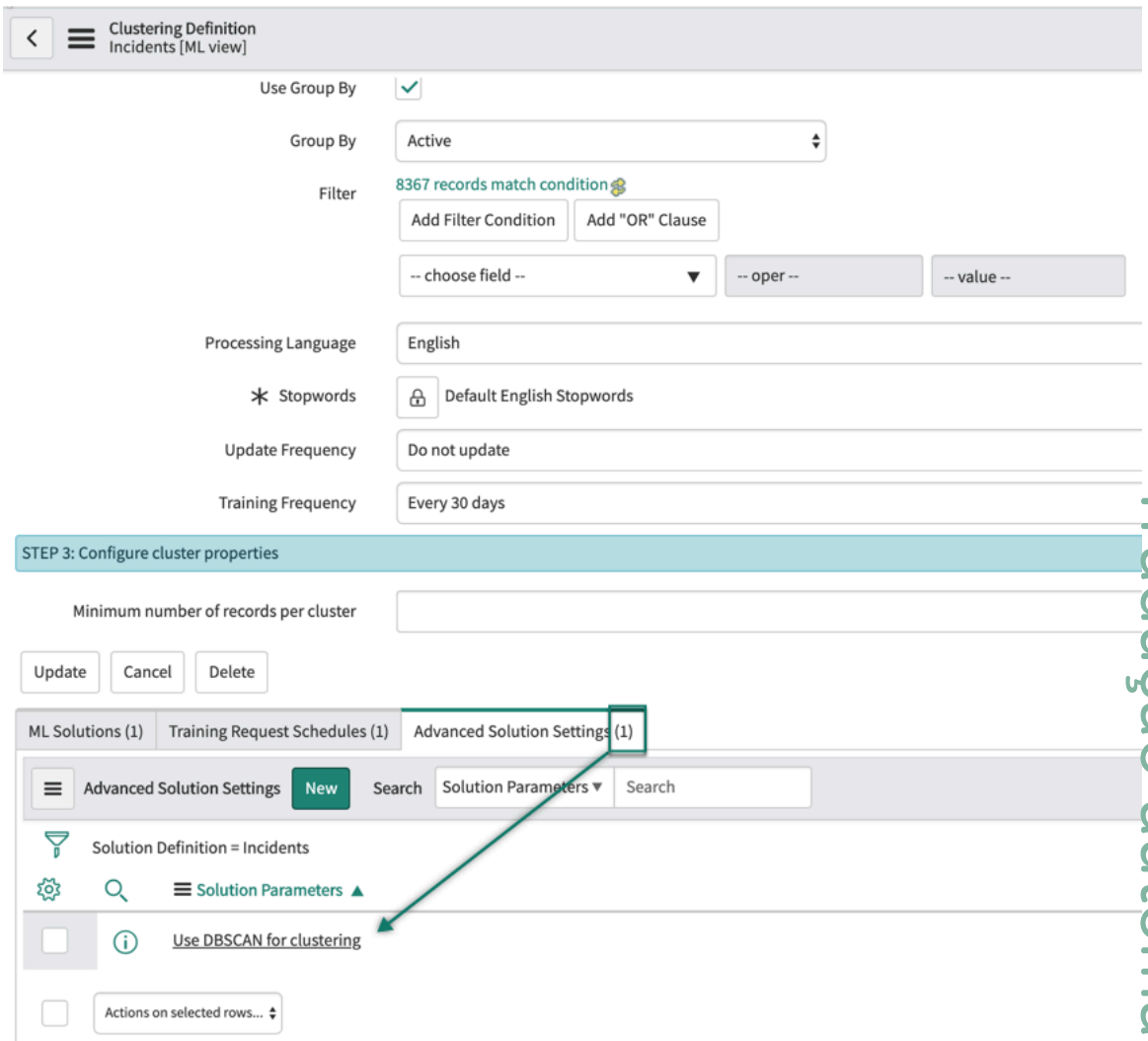


6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

Resultado: o DBSCAN está configurado para sua solução de cluster. Seu parâmetro de solução aparece na guia Configurações avançadas de solução do formulário de definição de solução de clustering.



Tópicos relacionados

Criação e treinamento de uma solução de clustering

Configurar HDBSCAN para uma solução de clustering

Considere aplicar a codificação de clustering espacial baseado em densidade hierárquica de aplicações com ruído (HDBSCAN) à sua solução de cluster. K-means é o algoritmo de clustering padrão.

Antes de Iniciar

Nota:
Definir configurações avançadas em suas soluções de ML é opcional. Se você optar por definir qualquer uma dessas configurações, certifique-se de estar bem informado sobre a tecnologia que está habilitando na solução e de ter um caso de uso que se beneficie do que a tecnologia oferece.

- Crie uma definição de solução de clustering ou use uma existente.
- Função necessária: admin ou ml_admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

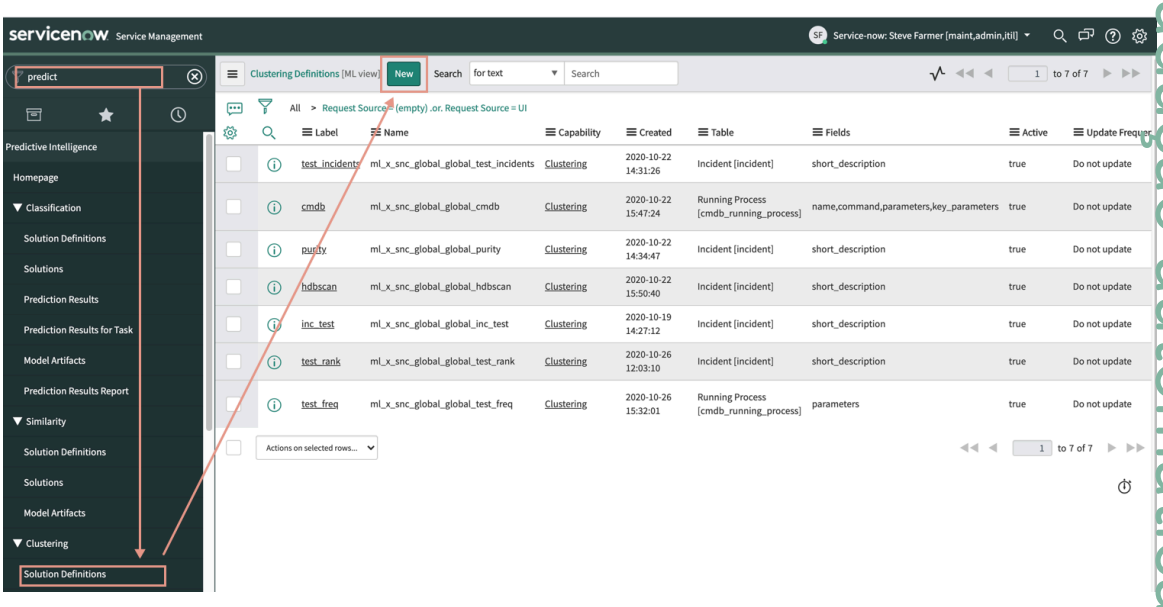
Você pode aplicar o algoritmo HDBSCAN para ajudar o sistema a identificar amostras de dados que não estão atribuídas a nenhum cluster. Por exemplo, você pode aplicar o HDBSCAN para oferecer suporte à descoberta de tópico.

O Predictive Intelligence usa o algoritmo *k-means* por padrão em sua estrutura de cluster. O HBSSCAN é outro algoritmo de clustering semelhante ao algoritmo DBSCAN, exceto que ele funciona com clusters de tamanho mínimo e pode ajudar a fornecer clusters mais estáveis e persistentes. Para obter um resumo de como o HDBSCAN funciona, consulte este artigo . Para obter uma comparação entre DBSCAN e HDBSCAN, consulte este artigo e este artigo .

Nota:
As soluções de cluster treinadas com HDBSCAN não são compatíveis com atualizações de cluster. As atualizações nessas soluções falham e as soluções não são registradas em ml_cluster_detail_table. Use os métodos de treinamento DBSCAN ou k-means se quiser habilitar atualizações de cluster.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Definições de solução**.



2. Clique em **Nova**.

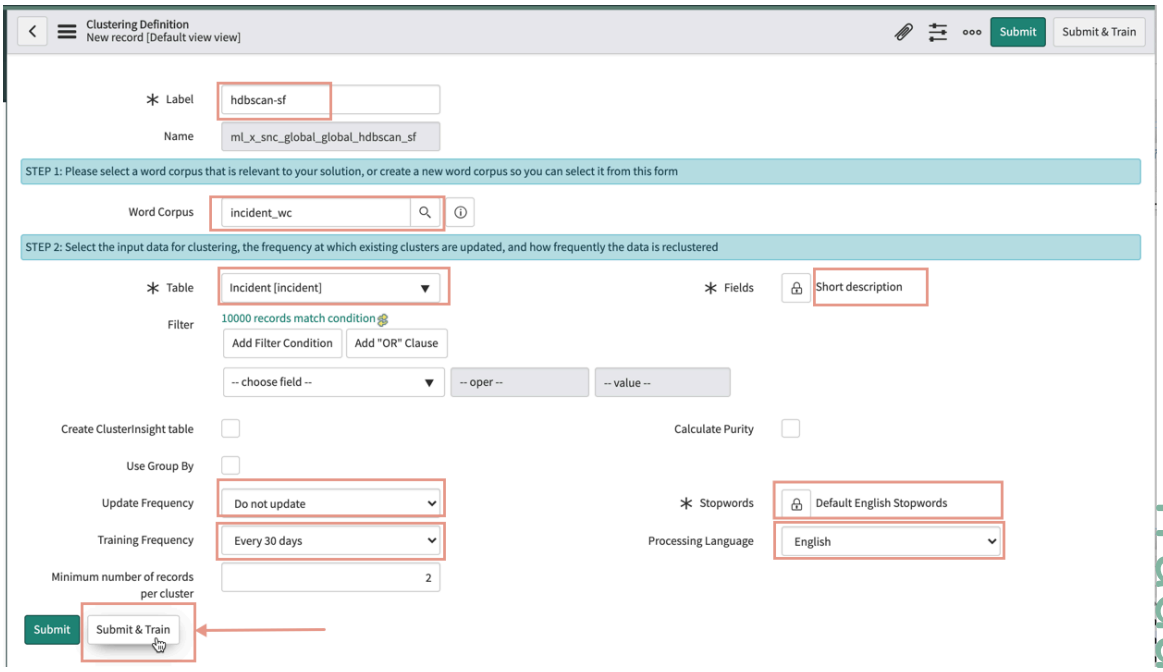
3. Crie um novo formulário de definição de solução de clustering ou use um existente.
Neste cenário de exemplo, você cria o formulário de definição de cluster *hdbscan-sf* como na imagem abaixo. Configure os campos da seguinte forma:

- **Rótulo**: hdbscan-sf
- **Corpus de palavras**: incident_wcou qualquer outro corpus de palavras que tenha dados de registro de incidente
- **Tabela**: Incidente [incidente]
- **Campos**: descrição resumida
- **Frequência de atualização**: não atualizar
- **Palavras irrelevantes**: palavras irrelevantes padrão em inglês

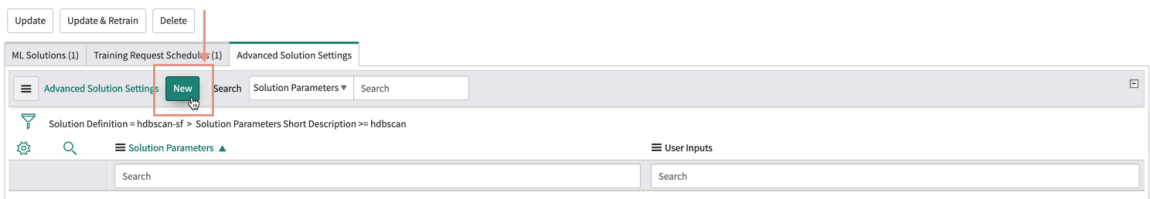
Tradução automática

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

- **Frequência de treinamento**: a cada 30 dias
- **Idioma de processamento**: inglês



4. Clique **em Enviar e treinar**.
5. Na guia Configurações avançadas da solução, na seção Links relacionados do formulário treinado, selecione **Parâmetros da solução** no seletor e clique em **Novo**.



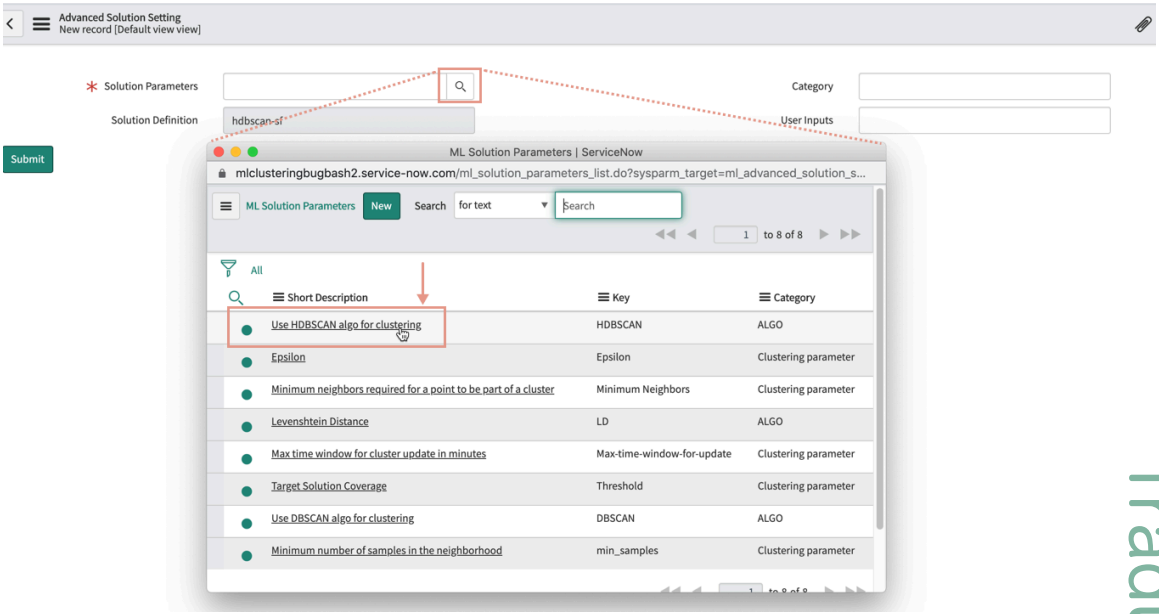
6. Crie um registro de parâmetro.

Tradução automática

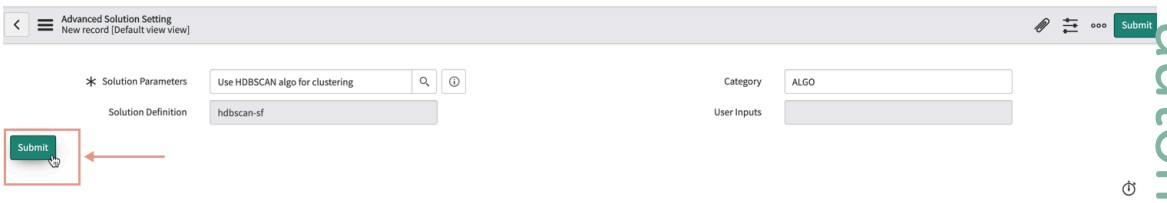
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

a. No campo **Parâmetros da solução**, clique no ícone de pesquisa.

b. Na tela Parâmetros da solução ML, selecione **Usar HDBSCAN para clustering**.



7. Clique em **Enviar**.
O registro de configuração de solução avançada aparece com o algoritmo HDBSCAN aplicado ao registro.

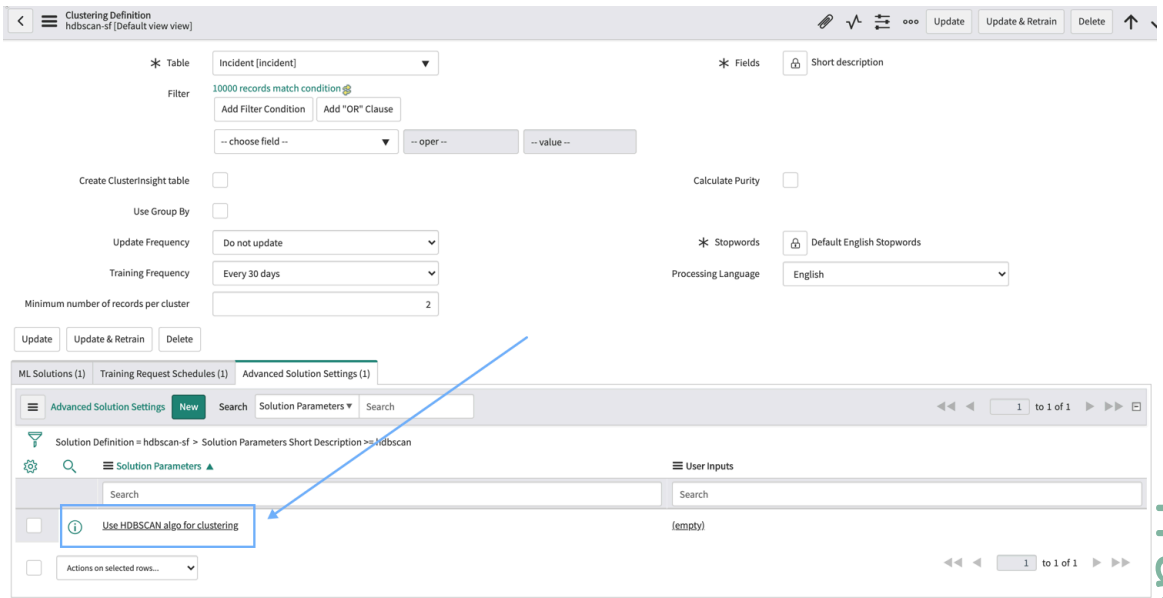


8. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

Resultado: o HDBSCAN está configurado para sua solução de cluster. Seu parâmetro de solução aparece na guia Configurações avançadas de solução do formulário de definição de solução de clustering.



Tópicos relacionados

Criação e treinamento de uma solução de clustering

Configurar o algoritmo do componente de conexão e o método de distância de Levenshtein para uma solução de cluster

Aplique a codificação do método Configurar Componente do Connect e Distância de Levenshtein para otimizar o treinamento para suas soluções de cluster.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou ml_admin

Nota:
Definir configurações avançadas em suas soluções de ML é opcional. Se você optar por definir qualquer uma dessas configurações, certifique-se de estar bem informado sobre a tecnologia que está habilitando na solução e de ter um caso de uso que se beneficie do que a tecnologia oferece.

- Crie e treine uma definição de solução de clustering ou use uma existente.
- Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao treinar soluções de clustering, você tem as três opções a seguir.

- Use o algoritmo k-means padrão.
- Use o parâmetro de solução DBSCAN opcional com o método de distância euclidiana como métrica.
- Use os parâmetros de solução opcionais DBSCAN, Vizinhos mínimos e Distância de Levenshtein. O componente de conexão é habilitado por DBSCAN e Vizinhos mínimos e oferece suporte a texto baseado em vetor de parágrafo e texto baseado em distância de Levenshtein. Se você treinar sua solução usando o método Distância de Levenshtein, não precisará usar um corpus de palavras em sua solução de clustering.

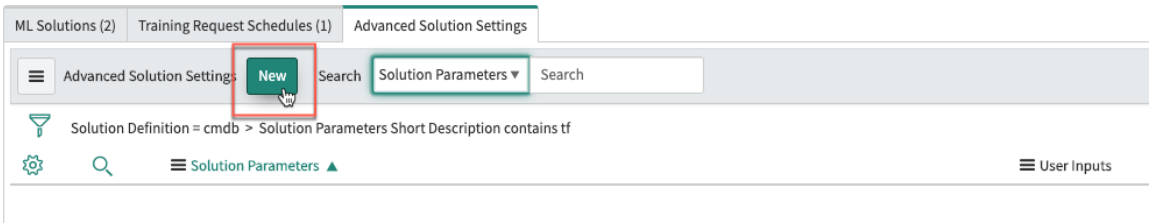
Tradução automática

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

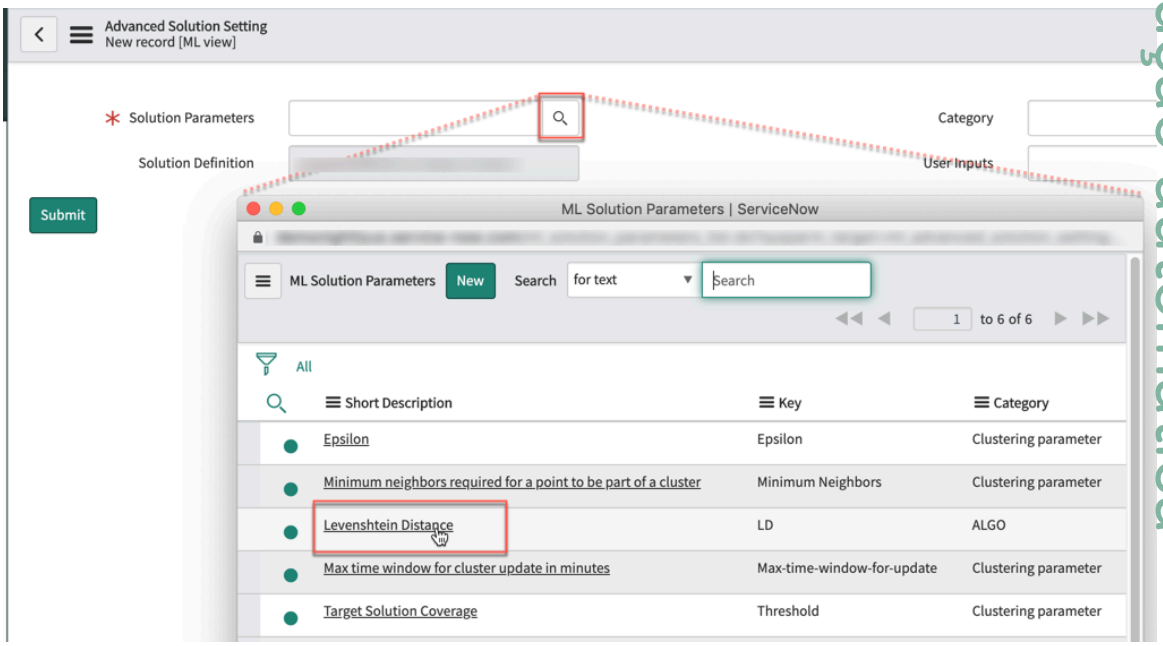
Neste cenário de exemplo, você treina sua definição de solução usando a terceira opção referenciada acima.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Definições de solução**.
2. Abra um formulário de definição de solução de clustering treinado.
3. Na guia Configurações avançadas da solução, na seção Links relacionados do formulário, clique em **Novo**.

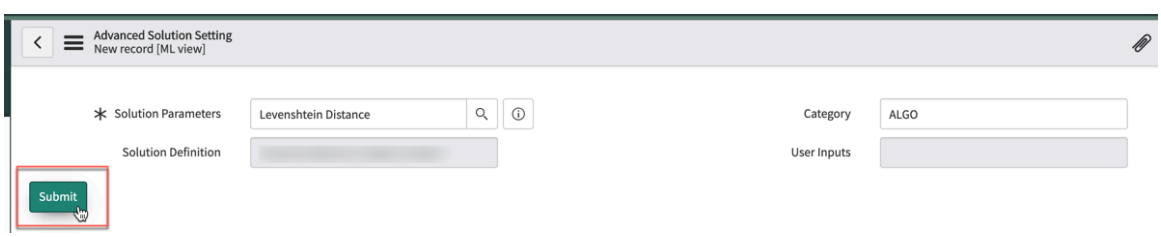


4. Crie um registro de parâmetro.
   a. No campo **Parâmetros da solução**, clique no ícone de pesquisa.
   b. Na tela Parâmetros da solução ML, selecione **Distância de Levenshtein**.



5. Clique em **Enviar**.

   A tela de registro da Configuração de solução avançada é atualizada.

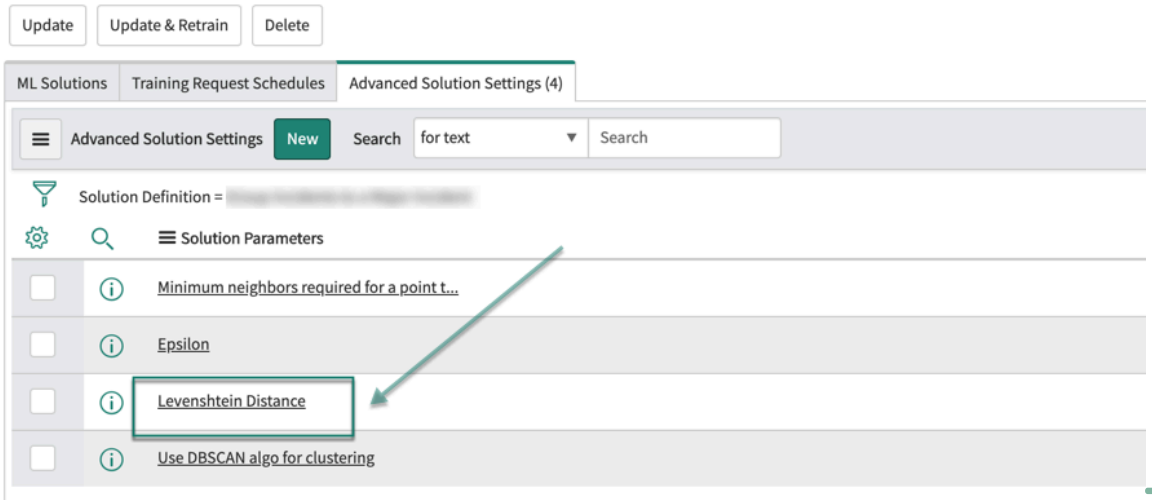


6. Clique em **Enviar**.

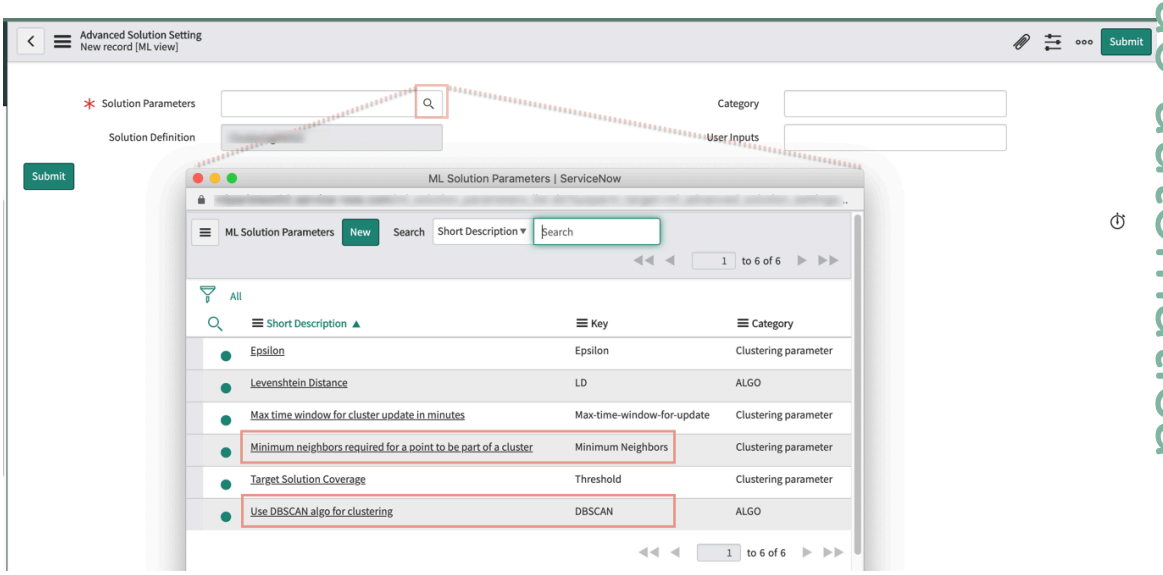
Tradução automática

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

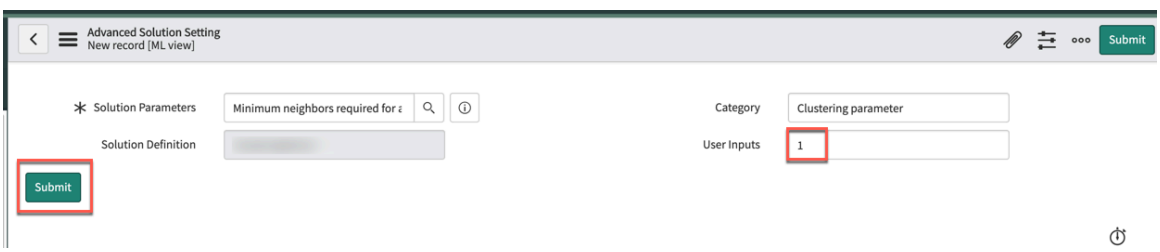
Resultado: a distância de Levenshtein está configurada para sua solução de cluster. Seu parâmetro de solução aparece na guia Configurações de solução avançadas do formulário de definição de cluster.



7. Repita as etapas 1 a 6 do exemplo anterior de Distância de Levenshtein, exceto que desta vez você está criando os parâmetros de solução **Vizinhos mínimos** e **DBSCAN**, que juntos habilitam o recurso Componente de conexão.



Ao selecionar, configurar e enviar o parâmetro de solução **Vizinhos mínimos**, certifique-se de definir o campo **Entradas do usuário** com um valor de 1. Somente alguns parâmetros têm um campo de Entradas do usuário.

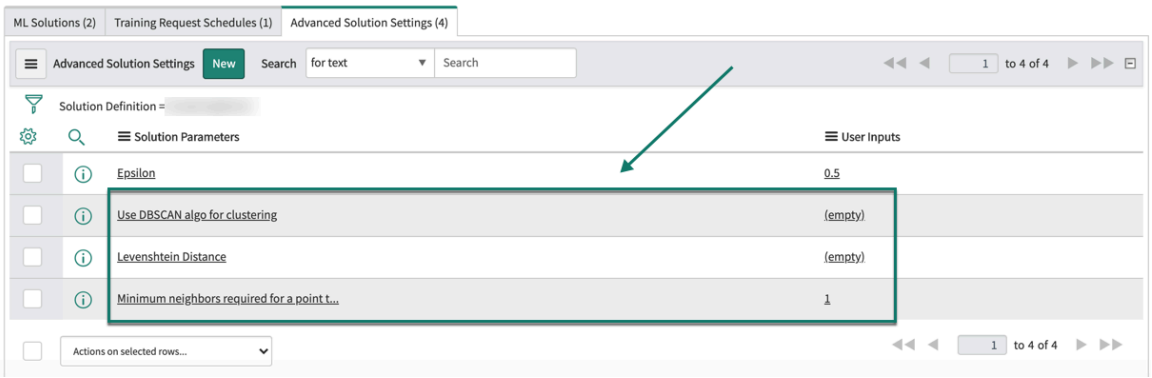


Tradução automática

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

Resultado:

O componente do Connect está configurado para sua solução de cluster. Seus dois parâmetros de solução aparecem na guia Configurações de solução avançadas do formulário de definição de cluster, ao lado do parâmetro Distância de Levenshtein que você configurou nas etapas 1 a 6 deste procedimento.



Tópicos relacionados

Criação e treinamento de uma solução de clustering

Como criar e treinar soluções

Use uma das estruturas de Predictive Intelligence (PI) para criar e treinar soluções de aprendizado de máquina. Cada estrutura oferece um tipo de solução diferente para treinar o sistema para prever, recomendar e organizar os resultados dos dados.

Tipos de soluções

As três estruturas de PI fornecem soluções diferentes que podem ser invocadas por qualquer aplicação por meio de uma API de previsão para fazer uma previsão. Crie e treine suas próprias soluções usando seus dados anteriores. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Página inicial** para exibir e criar soluções.

Selecione a melhor estrutura para a previsão desejada:

- Soluções de classificação:

  Define valores de campo durante a criação do registro para categorizar e rotear automaticamente o trabalho com base em registros anteriores. Consulte Criar e treinar uma solução de classificação.

- Soluções de semelhança:

  Identifica semelhanças entre registros novos e existentes para recomendar resoluções. Consulte Criação e treinamento de uma solução de semelhança.

- Soluções de clustering:

  Agrupa registros semelhantes em clusters para identificar padrões e incidentes graves. Consulte Criação e treinamento de uma solução de clustering.

- Soluções de regressão:

Tradução automática

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

Importante:
Com a versão Washington DC, o suporte para a criação de novas soluções de regressão foi removido. Você ainda pode editar e treinar soluções de regressão existentes, mas não poderá criar novas.

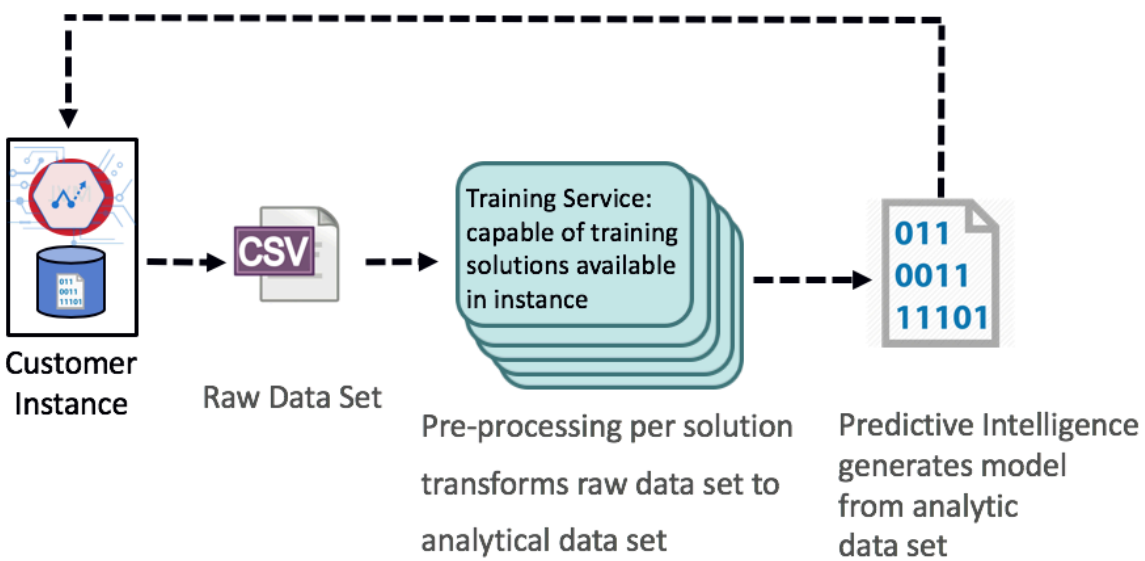
Usa dados históricos para prever saídas numéricas, como estimar o tempo necessário para resolver um incidente ou caso. Consulte Criar e treinar uma solução de regressão.

Seleção de registros de dados para treinar sua solução

Uma solução é tão boa quanto os dados de registro usados para treiná-la. Em geral, um bom conjunto de dados de treinamento tem essas características.

- Os campos de entrada de definição de solução estão disponíveis para os usuários ao criar registros. Para fazer previsões na criação do registro, a solução deve ter os valores de campo de entrada na criação do registro.
- O campo de saída da definição de solução é um campo de opção. Para fazer previsões mais precisas, limite o campo de saída a um conjunto finito de valores possíveis.
- Os registros de treinamento contêm somente valores corretos para o campo de saída. Para fazer previsões mais precisas, filtre todos os registros que tenham valores de campo de saída não confiáveis. Por exemplo, se os incidentes encerrados recentemente estiverem sujeitos a revisão e mudança por um mês, filtre todos os incidentes encerrados recentemente.
- Os registros de treinamento contêm vários exemplos de cada valor de campo de saída que você deseja que a solução preveja. Para fornecer mais cobertura de registro, inclua vários exemplos de cada valor de campo de saída.
- Os registros de treinamento incluem variações comuns dos campos de entrada. Para fornecer mais cobertura de registro, inclua vários exemplos de valores de campo de entrada.

Exportando sua solução para treinamento



Para treinar uma solução, exporte sua definição de solução e registros associados para um servidor de treinamento centralizado no mesmo datacenter. Quando o treinamento é concluído, o servidor de treinamento exporta a solução de volta para sua instância e exclui todos os dados de treinamento do servidor. Como cada datacenter tem seu próprio

Tradução automática

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

servidor de treinamento dedicado e os dados não saem do datacenter, este serviço também está disponível para clientes que têm requisitos de autoridade de dados.

As previsões ocorrem em um servidor de previsão centralizado no mesmo datacenter da instância. Os artefatos do modelo treinado são enviados do servidor de instância para o servidor de previsão quando a previsão é invocada pela primeira vez. Depois disso, os artefatos do modelo treinados são armazenados em cache no servidor de previsão para previsões subsequentes.

Nota:
Toda a comunicação entre a instância e o serviço de treinamento ocorre dentro do mesmo firewall de datacenter. Mesmo assim, todas as comunicações ocorrem por HTTPS.

Solução de problemas de treinamento da solução

Para solucionar problemas comuns de treinamento, consulte o artigo Problemas comuns de inteligência preditiva [KB781893] no Now Support Base de conhecimento.

Criar e treinar uma solução de classificação

Especifique os registros usados para treinar uma solução de classificação, quais campos acionam uma previsão e com que frequência você deseja retreinar sua solução.

Antes de Iniciar

- Crie uma lista de palavras irrelevantes personalizadas.
- Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Inteligência preditiva oferece suporte a soluções de treinamento em que os dados de origem são protegidos por esses tipos de criptografia.

- FDE (criptografia completa de disco).
- Column Level Encryption. Ao usar o Column Level Encryption, certifique-se de que o usuário *sharedservice.worker* tenha a mesma função de módulo de criptografia que foi usada para criptografia.

Nota:
Inteligência preditiva não é compatível com soluções de treinamento em que os dados de origem são criptografados pelo Edge Encryption.

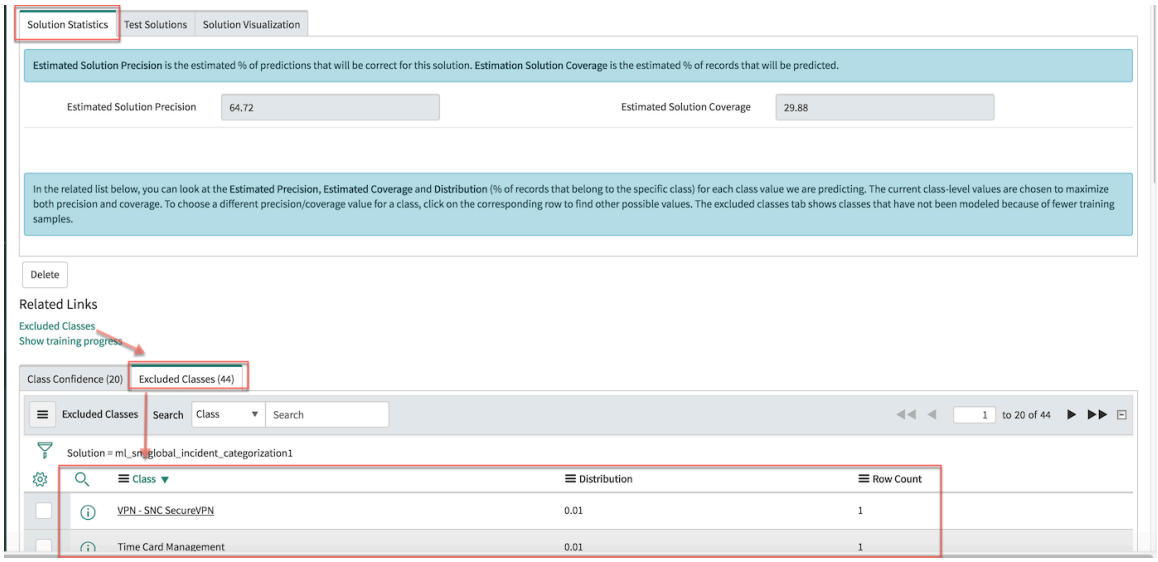
Um modelo preditivo é tão bom quanto os dados usados para treiná-lo. Para selecionar registros de treinamento apropriados, familiarize-se com o dicionário de banco de dados da tabela, bem como com a qualidade atual dos valores de registro que você deseja usar.

Você deve criar um registro de definição de solução separado para cada modelo preditivo para o qual deseja oferecer suporte. Você pode copiar um registro de definição de solução e sua configuração para um novo formulário clicando em Copiar definição de solução no menu de contexto. Você pode usar o novo registro para fazer mais atualizações de solução sem reconfigurar toda a definição de solução.

Tradução automática

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

Nota:
As classes que têm menos de 30 registros no conjunto de dados de treinamento são excluídas do treinamento da solução. Quando sua solução estiver treinada e concluída, todas as classes excluídas serão listadas na seção Estatísticas da solução do formulário de Solução de ML.



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de classificação, clique em **Novo**.
3. No formulário de definição de classificação vazio, configure esses campos de acordo com a orientação a seguir.

Campo	valor
Rótulo	Insira um nome exclusivo para o registro da solução.
Nome	O sistema gera o valor deste campo somente leitura com base no valor do Rótulo que você inseriu.
Corpus de palavras	Selecione um corpus de palavras existente que seja relevante para sua solução. Por exemplo, neste caso de uso, você seleciona um corpus de palavras que tem um título como **Incidentes nos últimos 3 meses**. Se você não tiver um corpus de palavras relevante, siga as etapas para criar um corpus de palavras primeiro. Quando o corpus de palavras estiver completo, você poderá selecioná-lo no campo Corpus de palavras no formulário de Definição de classificação. **Nota:** Corpus de palavras não é um campo obrigatório para clientes que implementam Inteligência preditiva pela primeira vez a partir de Utah. Um modelo pré-treinado é usado.
Tabela	Selecione a tabela que contém os registros de destino que você deseja que o sistema preveja.

Tradução automática

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

Campo	valor
Campo de Saída	Selecione o campo cujo valor você deseja que o modelo preditivo defina. Em geral, um bom campo de saída tem essas características. ○ É um campo de opção ou um campo de cadeia de caracteres com um conjunto finito de valores possíveis. ○ Ele tem alguma conexão casual com os campos de entrada. Por exemplo, a definição de solução **de categorização de incidentes** padrão usa o campo **Categoria** como campo de saída.
Campos	Selecione os campos de entrada que você deseja que a solução use para gerar uma previsão. Campos de entrada são campos em um registro que podem conter as informações de classificação de que sua solução de previsão precisa para ter sucesso. Por exemplo, se você estiver prevendo a classe correta para fazer a triagem de um registro de incidente, a previsão deverá coletar registros que contenham texto que faça referência à classe. A maioria dos registros tem texto contextual no campo **Descrição resumida**, portanto, é um ótimo campo de entrada para usar em geral. Você também pode usar **anotações de resolução** como um campo de entrada, já que ele também pode fazer referência à classe de incidente nas anotações detalhadas do incidente. Em geral, os bons campos de entrada têm essas características. ○ Os campos estão disponíveis para os usuários ao criar registros. ○ O tipo de dados do campo pode ser cadeia de caracteres, referência, opção ou HTML. Quanto mais informações um campo fornece, mais frequentemente uma solução pode fazer uma previsão e mais frequentemente as previsões são precisas. ○ O campo tem um valor padrão e não deve ficar em branco. Todas as definições de solução padrão usam o campo **Descrição resumida**.
Filtro	Clique em **Adicionar condição do filtro** para aplicar condições aos registros que você está treinando. Por exemplo, a definição da solução **Categorização de incidentes** usa um filtro com estas condições: **[Criado][em][Últimos 12 meses] E [Ativo][é] [falso] E [Estado][é um de][Resolvido | Encerrado]** Para treinar uma solução, o filtro deve retornar pelo menos um registro. Se o filtro não retornar registros, atualize-o até que ele retorne registros para treinamento. **Nota:** O número recomendado de registros para treinar uma boa solução é de 30.000 a 300.000. Se você enviar mais de 300.000 registros, os 300.000 registros mais recentes serão usados para treinar a solução. Use somente registros autênticos do banco de dados.

Tradução automática

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

Campo	valor
	Uma solução é tão boa quanto os dados usados para treiná-la. Em geral, um bom filtro tem essas características. ○ Os registros de treinamento estão inativos e têm estados de tarefa que representam a conclusão do trabalho em seu processo padrão, como resolvido ou encerrado. ○ Os registros de treinamento contêm somente valores corretos para o campo de destino. Filtre os registros com valores de campo de destino não confiáveis. Por exemplo, se você estiver prevendo o grupo/categoria de atribuição e tiver grupos/categorias de atribuição em seus dados históricos de incidentes que não são mais usados, adicione um filtro para remover esses registros de incidentes do treinamento. ○ Os registros de treinamento contêm vários exemplos de cada valor de campo de destino que você deseja que a solução preveja. ○ Os registros de treinamento incluem variações comuns dos campos de entrada. Não use datas codificadas como filtros, pois esses filtros não são atualizados quando as soluções são treinadas novamente, a menos que você os atualize manualmente antes de cada retreinamento. Em vez disso, use filtros de data relativa, como últimos 3 meses, últimos 6 meses e últimos 12 meses.
Idioma de processamento	Selecione o idioma dominante do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Se o idioma do conjunto de dados for italiano, escolha **italiano**. Além disso, o processamento em inglês é aplicado a todos os conjuntos de dados por padrão. Por exemplo, se você selecionar italiano, o sistema processará os dados em inglês e italiano. **Nota:** O termo *processamento* indica algumas das etapas específicas do idioma usadas como parte do treinamento de uma solução. Por exemplo, tokenizar palavras, remover palavras irrelevantes e truncar.
Palavras irrelevantes	Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de palavras irrelevantes que usa o mesmo idioma. Por exemplo, se o idioma de processamento for o italiano, a lista **Palavras irrelevantes padrão em italiano** será exibida. A lista **Palavras irrelevantes padrão em inglês** também aparece na sua seleção. Se você criar uma lista de palavras irrelevantes personalizada, poderá selecioná-la no campo Palavras irrelevantes para adicioná-la à sua solução.
Frequência de Treinamento	Selecione a frequência com que o sistema gera novamente a solução com base nos registros que correspondem ao **filtro**. Suas opções incluem: ○ Executar uma vez ○ A cada 30 dias ○ A cada 60 dias ○ A cada 90 dias ○ A cada 120 dias ○ A cada 180 dias

Tradução automática

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

Campo	valor
	Nota: O número mínimo de registros necessários para o treinamento da solução de classificação é definido em 10.000. Por padrão, o sistema executa o treinamento uma vez. Esta prática fornece tempo para revisar e atualizar a definição da solução conforme necessário até que ela forneça valores de cobertura e precisão aceitáveis. Quando a definição da solução estiver razoavelmente estável, considere os treinamentos programados, pois os dados podem envelhecer com o tempo, degradando a precisão do modelo de previsão. **Nota:** O programador de ML limita o número de treinamentos que uma instância pode confirmar a 50 novas solicitações de treinamento de ML por instância em uma janela de 24 horas. Este limite exclui solicitações de retreinamento programadas, atualizações de cluster e atualizações de semelhança, mesmo que as novas solicitações de treinamento excedam 50 em uma janela de 24 horas.

4. Clique na opção de menu de contexto ou no botão apropriado para a definição da sua solução.

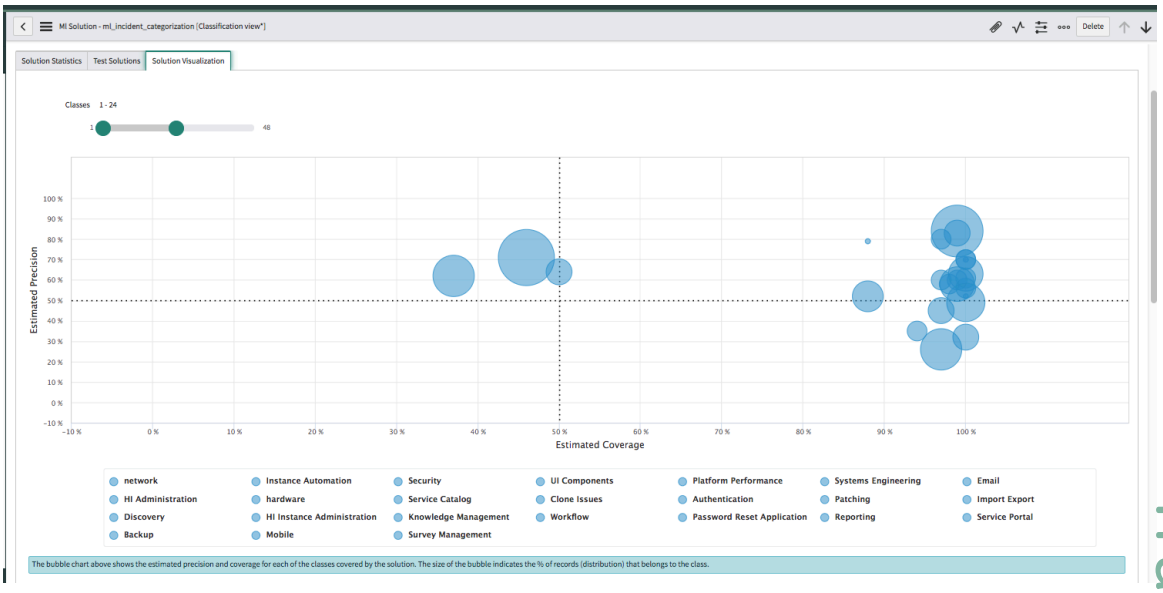
5. Se você enviou a solução para treinamento, clique em **OK** na janela de **ativação de treinamento** para confirmar.

   - O sistema programa a solução para treinamento com o serviço de treinamento mais próximo. O sistema envia uma notificação quando o treinamento é concluído, incluindo todos os erros que podem ter ocorrido no treinamento. Todos os outros usuários podem assinar a categoria Notificações Inteligência preditiva. Quando o treinamento é concluído, o sistema carrega a solução como um registro de anexo.
   - Um gráfico de bolha preenche a guia Visualização da solução do formulário da solução, mostrando a precisão estimada e a cobertura de cada uma das classes cobertas pela

Tradução automática

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

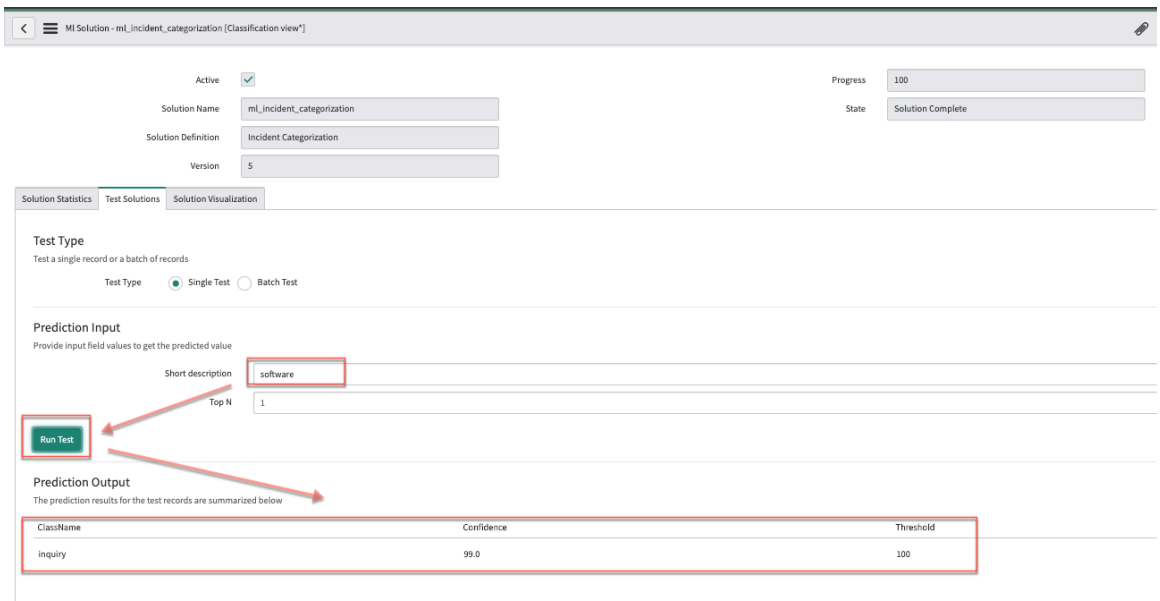
solução. O tamanho da bolha indica a % de registros (distribuição) que pertencem à classe. Ao apontar para uma bolha, você pode ver sua cobertura estimada, precisão estimada e distribuição.



O que Fazer Depois

Na seção Confiança de classe da guia Estatísticas da solução em sua solução, revise as estatísticas de cobertura e precisão da solução treinada.

Na guia Testar soluções em sua solução, você pode testar a saída da previsão inserindo valores dos campos de entrada, como a Descrição resumida.



Excluir uma classe da previsão

Exclua uma classe da previsão se suas estatísticas de precisão ou cobertura não atenderem ao seu limite de utilidade. Por exemplo, exclua-o se você não quiser que o modelo preveja um valor de campo de saída específico.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

- Treine a definição da solução cujos valores de campo de saída você deseja excluir.
- Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se sua solução de classificação não fornecer precisão ou cobertura suficiente, você poderá excluir uma categoria de incidente específica da previsão.

A exclusão de uma classe da previsão dura somente até a próxima vez em que você treinar sua solução. Se uma classe ainda não fornecer valores de precisão ou cobertura suficientes, convém considerar a desativação da solução até que ela forneça melhores resultados.

Normalmente, você exclui uma classe da previsão se quiser que apenas uma pessoa defina manualmente o valor da classe excluída. Por exemplo, exclua a classe se a solução não oferecer precisão ou cobertura suficiente ou porque a classe aciona outra lógica de negócios que requer revisão ou aprovação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Classificação** > **Soluções**.
2. Na lista Soluções de ML, selecione a solução cujas classes você deseja excluir.
   Esta solução deve ter um **Estado** de **solução concluída**.
3. Na lista relacionada **Confiança de classe**, selecione a classe que você deseja excluir.
4. No registro de confiança de classe, revise as combinações de precisão e cobertura disponíveis na lista integrada **Pesquisas** de cobertura de precisão.
5. Marque a caixa de seleção da combinação de precisão 100 e cobertura 0.

   Você só pode marcar uma caixa de seleção.
6. No controle Ações nas linhas selecionadas, selecione **Aplicar valores**.
   O sistema mostra uma janela de confirmação de **configuração de precisão/cobertura**.
7. Clique em **OK** para confirmar a mudança ou em **Cancelar** para descartá-la.

Resultado

A solução exclui a classe de todas as previsões até o próximo ciclo de treinamento.

O que Fazer Depois

Se você concluir que esta classe nunca produzirá previsões significativas, considere desativar a solução ou alterar a definição da solução.

Excluir uma classe do treinamento da solução

Exclua uma classe do treinamento da solução para impedir que o modelo faça previsões para uma classe de campo de saída específica. Por exemplo, você pode excluir uma categoria de incidente específica do treinamento se planejar descontinuar ou mudar a categoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Excluir uma classe do treinamento não impede que a solução faça previsões para registros que usam a classe excluída. O treinamento da solução ainda usa os valores de campo de entrada e saída como dados e tenta corresponder os valores de campo de entrada a

Tradução automática

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

uma nova classe de campo de saída. Esta tentativa pode causar resultados de previsão indesejáveis, a menos que você tenha outra classe adequada para substituir o valor de classe excluído.

Normalmente, você só exclui uma classe do treinamento se alterar a lista de valores de campos de saída válidos. Por exemplo, se você substituiu uma categoria de incidente por outra categoria de incidente, poderá excluir a categoria antiga do treinamento para que a solução use somente a nova categoria para previsões.

Nota:
Se você especificar um cancelamento de destino para uma classe, não exclua a classe do treinamento, mesmo que o número de registros seja inferior a 30 para essa classe.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Classificação** > **Definições de solução**.
   O sistema mostra a lista atual de definições de solução.
2. Selecione a definição de solução que você deseja editar.

   Example
   Por exemplo, selecione **Categorização de incidente** para excluir uma categoria de incidente do treinamento.
3. Edite o filtro para excluir a classe.
   Você pode usar os operadores **[é um de]** ou **[não é um de]** para excluir uma classe específica.

   Example

   Por exemplo, se você quiser excluir a classe Hardware, adicione esta condição: **[Categoria] [não é um de] [Hardware]**.
4. Clique **em Atualizar e treinar**.
   O sistema programa a solução para treinamento com o serviço de treinamento mais próximo. Quando o treinamento estiver concluído, o sistema carregará a solução como um registro de anexo.

Resultado
A solução exclui a classe de todas as previsões.

O que Fazer Depois
Revise as estatísticas de precisão e cobertura da solução treinada.

Ajustar uma solução de classificação treinada

Ajuste o desempenho de uma solução de classificação treinada configurando os valores de precisão e cobertura no nível de classe.

Antes de Iniciar

- Treine a definição da solução cujos valores de campo de saída você deseja configurar.
- Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O sistema cria um registro de *classe* para cada valor de campo de saída que pode prever. Cada registro de classe inclui uma lista de possíveis combinações de precisão e cobertura para você escolher. Por padrão, as soluções usam a mais alta combinação de precisão e cobertura disponível. Você pode selecionar outra combinação para refinar as previsões com base em valores aceitáveis de precisão e cobertura.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Classificação** > **Soluções**.
   O sistema mostra a lista de soluções disponíveis.
2. Selecione a solução cujas classes você deseja configurar.
   Esta solução deve ter um **Estado** de **solução concluída**.
   O sistema mostra o registro da solução.
3. Na lista relacionada **Confiança de classe**, selecione a classe que você deseja configurar.
   A solução lista somente os valores de campo de saída para os quais ela pode fazer previsões. Se o valor do campo de saída estiver ausente nesta lista, atualize o filtro de definição de solução para fornecer mais dados para este valor de campo de saída e retreine a solução.
   O sistema mostra o registro de confiança de classe.
4. Revise as combinações de precisão e cobertura disponíveis na lista integrada **Pesquisas** de cobertura de precisão.
5. Marque a caixa de seleção da combinação de precisão e cobertura que você deseja usar para fazer previsões para esta classe.

   Você só pode marcar uma caixa de seleção. Algumas combinações produzem resultados de previsão especiais.

   Combinações de previsão especial

Resultado da previsão	Precisão	Cobertura
Nunca inclua a classe nas previsões	100	0
Sempre incluir classe nas previsões	0	100

6. No controle Ações nas linhas selecionadas, selecione **Aplicar valores**.
   O sistema mostra uma janela de confirmação de **configuração de precisão/cobertura**.
7. Clique em **OK** para confirmar a mudança ou em **Cancelar** para descartá-la.

O que Fazer Depois

Teste as previsões para esta classe para verificar se o sistema produz resultados aceitáveis.

Configuração de métricas de destino para uma solução de classificação treinada

Defina valores de precisão, cobertura e estatísticas de cancelamento para uma solução de aprendizado de máquina treinada.

Como definir valores de métrica de classificação no nível de classe ou solução

Inteligência preditiva fornece três tipos de métrica de classificação: precisão, cobertura e cancelamento. Você configura essas métricas na guia Estatísticas da solução de um formulário de solução de classificação treinado. Embora você possa definir valores manualmente para essas métricas no nível de classe, isso pode ser um desafio se você tiver um grande número de classes para cobrir. Em muitos casos, você pode não saber o melhor valor a ser definido até que sua solução seja treinada. Este tópico se concentra em definir os valores de métrica apenas no nível de solução.

Configuração de métricas de solução

Quando você aplica um valor a uma métrica, ele muda os valores das outras duas. Esse comportamento permite que você modifique suas métricas iterativamente em tempo real

Tradução automática

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

para ver quais combinações de valor renderizam resultados específicos. Quando você aplica um novo valor a uma métrica, o sistema o recalcula considerando suas novas metas.

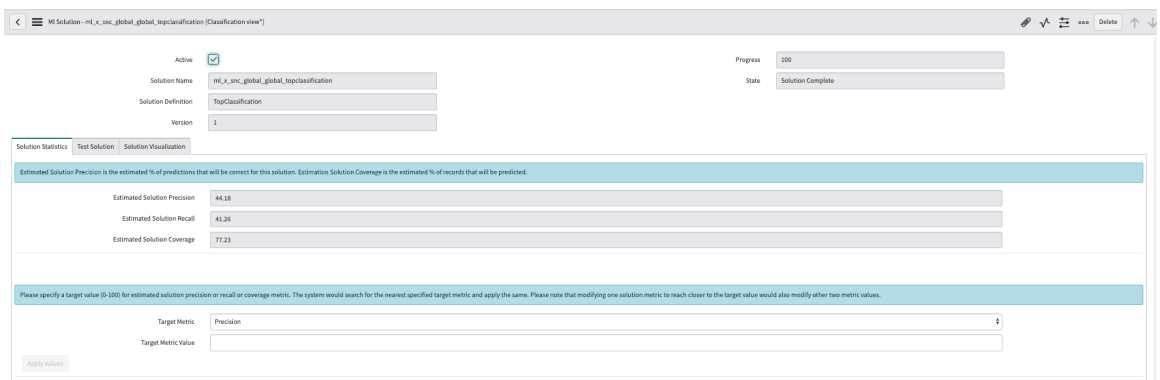
Aplicar um valor a uma métrica solicita que o sistema treine suas previsões para privilegiar a métrica definida com base no valor percentual mais alto e a um custo para as outras métricas. O sistema tenta atender a esses valores, mas pode não defini-los exatamente como você solicitou devido à forma como os dados que você está treinando são distribuídos.

Quando você aplica valores de métrica no nível de solução, o sistema define automaticamente os valores apropriados no nível de classe.

Estas são as etapas básicas para configurar uma métrica de destino para sua solução.

1. Navegue até a guia Estatísticas da solução de uma solução de ML treinada.
2. Revise as mensagens nas faixas verdes da tela que definem cada uma das métricas para que você possa entender melhor os valores que deseja atribuir à solução. As duas primeiras faixas de mensagem abordam as métricas estimadas de nível de solução. A terceira faixa aborda os resultados de nível de classe com base nos valores de solução que você aplicou.
3. Na lista de seleção **Métrica de destino**, selecione a métrica que você deseja configurar.
4. No campo **Valor da métrica de destino**, insira um valor de percentil numérico entre 0 e 100.
5. Clique **em Aplicar valores**.
6. *Resultado:* na guia Estatísticas de soluções, você pode revisar a mudança nos valores para **Precisão**estimada da **solução , Cancelamentoestimado da solução e Cobertura estimada**da solução . O sistema calcula esses valores com base na **Métrica de destino** selecionada e no **Valor** da métrica de destino inserido para a solução.

Este é um exemplo de página principal de uma solução de classificação treinada recentemente. Como você pode ver, a métrica de precisão é 44,18, o recall é 41,26 e a cobertura é 77,23.



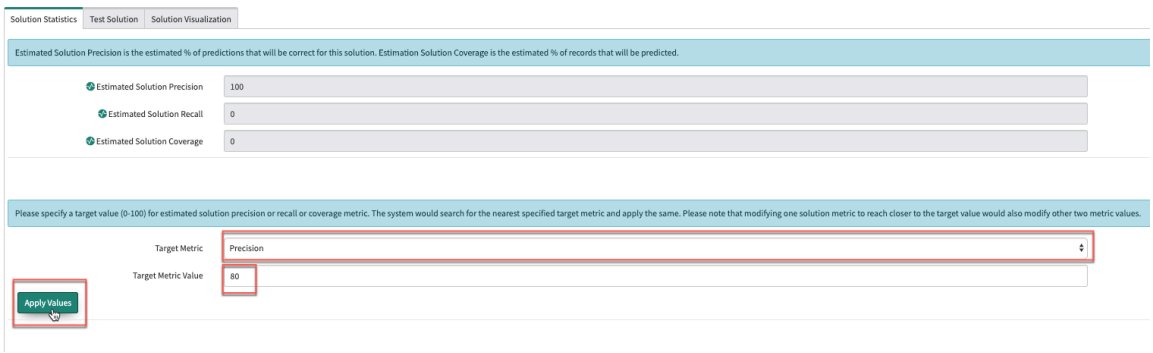
Se você precisar ajustar esses valores padrão para um caso de uso, consulte as configurações de exemplo abaixo. Por exemplo, com base na solução de classificação que você está implementando, convém alterar o valor da métrica de destino para precisão, cancelamento ou cobertura. Lembre-se de que quando você altera o valor da métrica de destino para uma métrica, como precisão, isso também afeta os valores das métricas de recall e cobertura.

Tradução automática

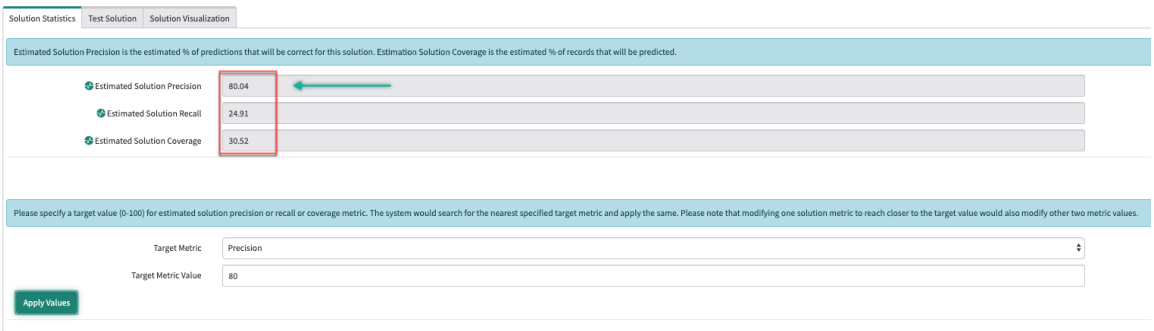
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Exemplo de configuração de precisão

Neste cenário de exemplo, você está substituindo um processo de triagem manual para roteamento de registros de incidentes por uma solução de classificação de ML que atribui automaticamente os registros ao grupo de atribuição correto. Para este cenário, você tem um valor de destino em mente e o sistema deve prever corretamente pelo menos 80% do tempo. Portanto, defina o valor da métrica de precisão como 80 e clique em **Aplicar valores**.

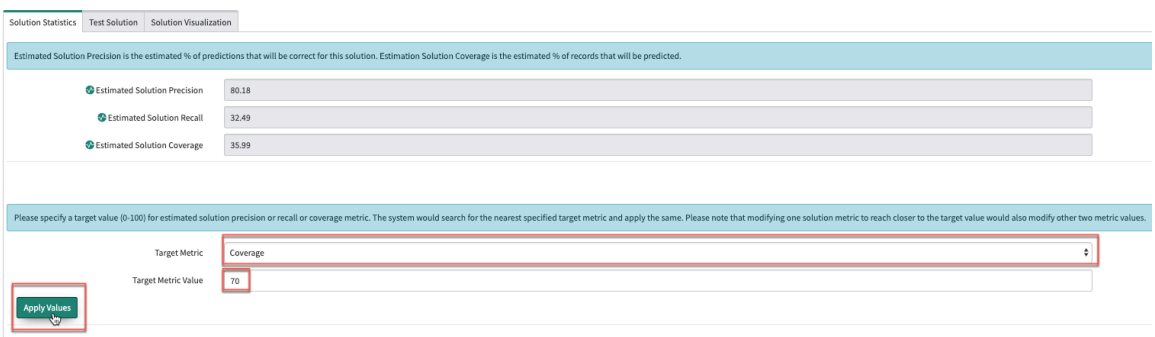


Estes são os valores de métrica que o sistema aplicou à solução. Neste cenário, o valor de precisão de 80,04 excedeu um pouco sua solicitação de 80%, portanto, você provavelmente está satisfeito com esse valor.



Exemplo de configuração de cobertura

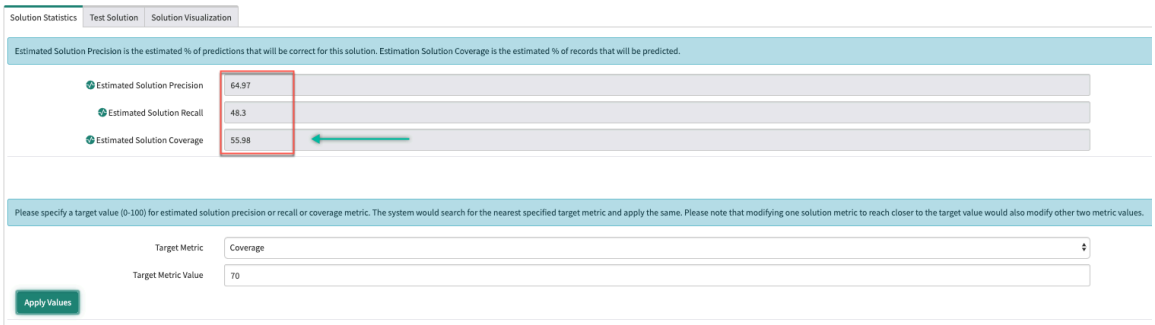
Em outro cenário de exemplo em que você está substituindo um processo de triagem manual para roteamento de registros de incidentes, seu objetivo mínimo é prever pelo menos 70% dos incidentes de entrada no primeiro trimestre do ano. Portanto, defina o valor da métrica de cobertura como 70 e clique em **Aplicar valores**.



Os valores de métrica que o sistema aplicou à solução são mostrados na imagem a seguir. O valor da métrica de cobertura aumentou de 35,99 para 55,98. No entanto, a métrica de precisão diminuiu de 80,18 para 64,97. Isso pode ocorrer porque você definiu a métrica de

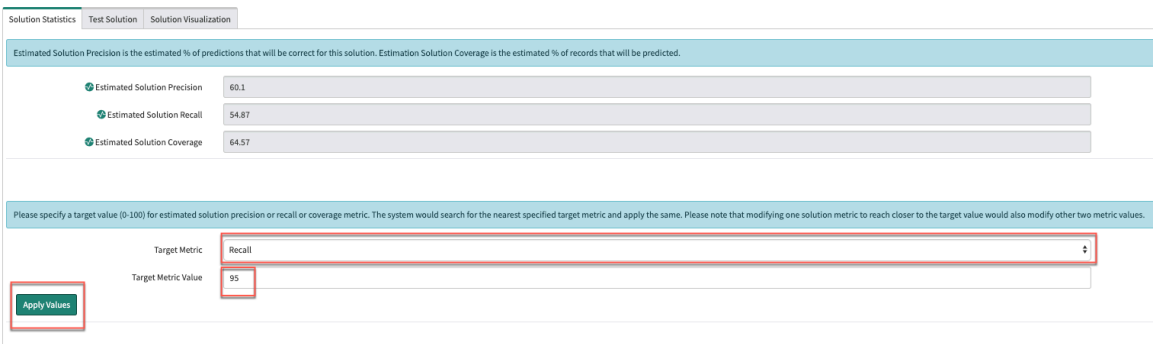
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

cobertura com um valor relativamente alto de 70 ou talvez devido à forma como os dados que você está treinando são distribuídos.

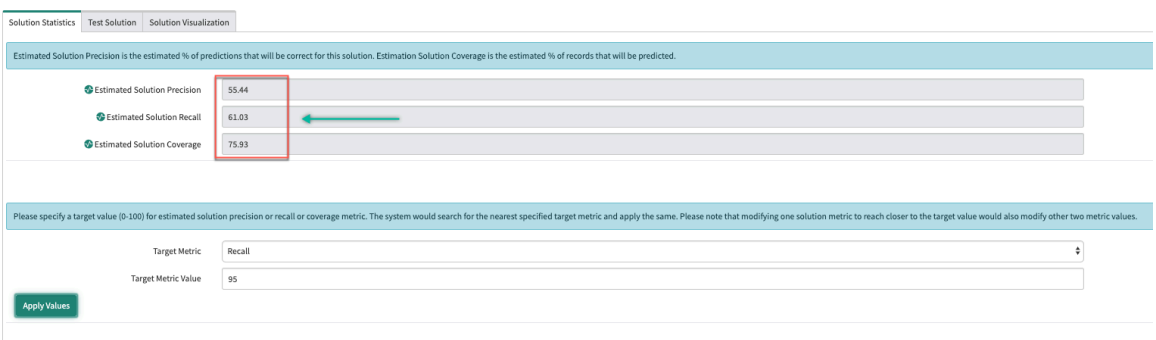


Exemplo de configuração de cancelamento

Em outro cenário, classificar se um e-mail recebido é um phishing ou não pode ser um caso de uso importante em uma solução de aprendizado de máquina relacionada à segurança. Nessa situação, é muito importante identificar todos os phishing e, de vez em quando, não há problema em relatar um que não seja phishing como phishing. No entanto, nenhum phishing real deve ser classificado como não phishing. Nessas situações, a métrica de cancelamento deve ter um valor alto, o que pode levar a porcentagens mais baixas de precisão e cobertura. Portanto, aqui você pode definir a métrica de cancelamento como 95 e clicar em **Aplicar valores**.



Estes são os valores de métrica que o sistema aplicou à solução. O valor da métrica de cancelamento aumentou de 54,87 para 61,03. No entanto, a métrica de precisão diminuiu de 60,1 para 55,44. Provavelmente, isso ocorre porque você definiu a métrica de cancelamento com o valor alto de 95.

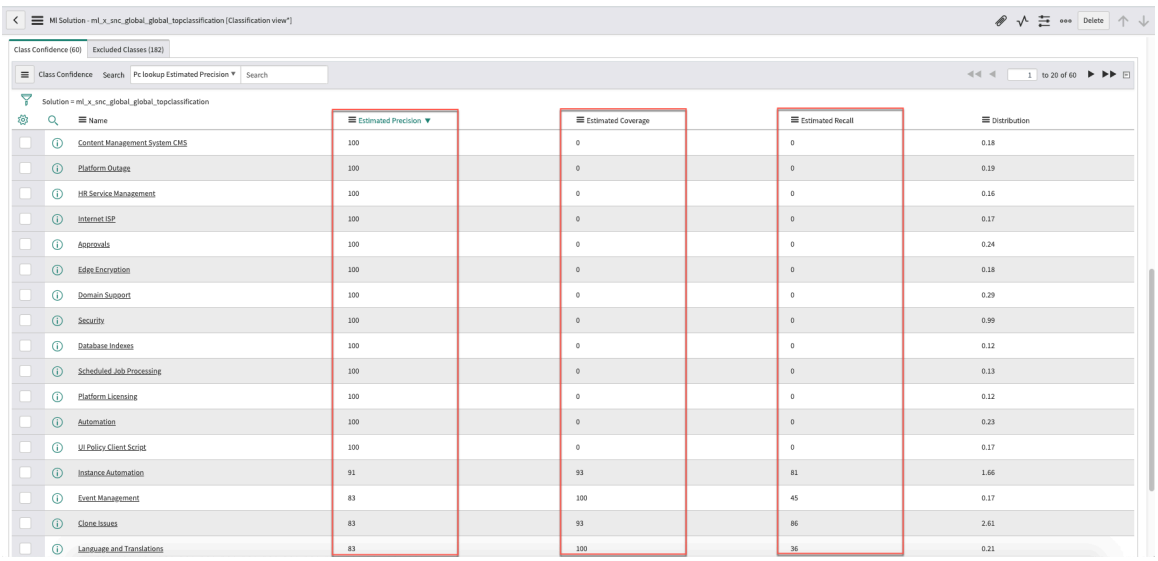


© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Resultados no nível de classe para os valores de métrica da solução que você aplicar à sua solução

A imagem a seguir mostra um exemplo dos resultados de nível de classe que o sistema aplicou às estatísticas de precisão, cobertura e cancelamento de uma solução para 37 classes. Você pode continuar modificando os valores de métrica até estar totalmente satisfeito com os resultados.

Classificando (z a a) na coluna Precisão estimada, você pode ver quais classes têm a maior precisão para a solução.



Usando Agrupar por para classificação

Use APIs para enviar simultaneamente várias soluções de classificação para treinamento com base no campo Agrupar por.

Você pode usar a funcionalidade opcional Agrupar por para treinar e manter uma solução de classificação que cubra mais de uma área de dados, como localização geográfica ou domínio.

Para treinar uma solução usando Agrupar por, você deve adicionar o parâmetro *groupby* ao criar uma definição de solução de classificação usando APIs. O parâmetro *groupby* aceita somente colunas de categoria como entradas, em que os modelos individuais são criados no subconjunto de dados que pertence a cada um dos valores de *groupby*. Somente as soluções secundárias que passam nos critérios mínimos de registros definidos para a funcionalidade são criadas. Aqui, as chamadas de previsão são roteadas para o modelo Agrupar por correspondente com base no valor de Agrupar por presente na entrada de previsão. Não há suporte para previsões em lote.

Um cenário de Agrupar por para localizações geográficas

Digamos que sua empresa global use o roteamento de classificação para registros de entrada, com um centro de suporte nos EUA e um na Europa. Aqui, você deseja criar uma única solução de classificação que tenha um modelo para seus incidentes nos Estados Unidos e outro modelo para seus incidentes na Europa.

Neste cenário, você pode usar uma destas duas aproximações:

Tradução automática

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

- Crie e treine duas definições de solução de classificação de ML separadas, em que uma é filtrada somente por incidentes dos EUA e uma somente por incidentes europeus.
- Use o parâmetro *groupby* para criar Groupby para o local do país para que todas as definições dos EUA criem um modelo dos EUA e todas as definições da Europa criem um modelo da Europa. Em seguida, com base no incidente, o sistema identifica qual modelo ele usa para prever a categoria de classificação correta.

A segunda abordagem tem benefícios, pois os modelos usados podem estar em domínios diferentes, como saúde ou finanças. Essa abordagem é especialmente benéfica se você tiver vários locais de país ou domínios para manter.

Exemplo de uso para treinamento e previsão usando Agrupar por via API

```
var myIncidentData = new sn_ml.DatasetDefinition({
   'tableName' : 'incident',
   'fieldNames' : ['category','short_description','assignment_group','description','priority'],
   'encodedQuery' : 'activeANYTHING'
});

var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({
   'label': 'solution label',
   'dataset' : myIncidentData,
   'groupByFieldName' : 'assignment_group',
   'predictedFieldName': 'category',
   'inputFieldNames': ['short_description','description','priority']
});
//Add solution definition
var solution_gr = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution)
//Get existing solution
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('solution name');
// submit training job
var solutionVersion = my_unique_name.submitTrainingJob();


// Run prediction
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("sys_id");
// configure optional parameters
var options = {};
options.apply_threshold = false;
var mlSolution = sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('solution name');
//Prediction using glide record
var results = mlSolution.getActiveVersion().predict(input, options);
//Prediction using map
var results = mlSolution.getActiveVersion().predict([{ 'short_description':
 input.short_description,
                                        'assignment_group': input.assignment_group }], options);
```

Para obter mais contexto sobre este exemplo e o uso geral de APIs de aprendizado de máquina, consulte a documentação citada na seção Tópicos relacionados abaixo.

Tópicos relacionados

DatasetDefinition - Global

ClassificationSolution - Global

Tradução automática

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

ClassificationSolutionStore - Global

ClassificationSolutionVersion - Global

Criação e treinamento de uma solução de semelhança

Crie e treine uma solução de aprendizado de máquina para coletar e comparar seus registros existentes com novos registros semelhantes. Por exemplo, você pode comparar o texto em um registro de Incidente aberto com um registro de Incidente resolvido para reutilizar sua resolução.

Antes de Iniciar

- Função necessária: ml_admin ou admin

Importante:
Com a versão Washington DC, os modelos de cluster e de semelhança usam soluções de fluxo de trabalho. Eles são pré-treinados, portanto, um corpus de palavras não é necessário para suas novas soluções. Quando suas soluções existentes com um corpus de palavras são treinadas novamente após a atualização, elas se tornam soluções de fluxo de trabalho e o campo Corpus de palavras é removido do formulário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Inteligência preditiva O oferece suporte a soluções de treinamento nas quais os dados de origem são protegidos por esses tipos de criptografia.

- FDE (criptografia de disco completo).
- Column Level Encryption. Ao usar o Column Level Encryption, certifique-se de que o usuário *sharedservice.worker* tenha a mesma função de módulo de criptografia que foi usada para criptografia.

Nota:
Inteligência preditiva não é compatível com soluções de treinamento em que os dados de origem são criptografados pelo Edge Encryption.

O sistema usa uma solução de semelhança de fluxo de trabalho, que é pré-treinada e não requer que você crie um corpus de palavras. Depois de comparar os registros existentes com base na semelhança, o sistema recomenda exemplos que você pode revisar e reutilizar em sua solução.

Neste procedimento de exemplo, você está trabalhando em registros de incidentes e deseja localizar artigos relevantes da Base de Conhecimento que podem fornecer soluções para esses incidentes.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de semelhança, clique em **Novo**.
3. No formulário Definição de semelhança, preencha os campos.

Campo	valor
Rótulo	Insira um nome exclusivo para sua solução de semelhança. Por exemplo, neste caso de uso, você pode inserir Corresponder incidentes a artigos de conhecimento.

Tradução automática

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

Campo	valor
Nome	Conforme você insere o valor do rótulo da solução, este campo é preenchido automaticamente com um nome atribuído pelo sistema que é semelhante ao valor do rótulo.
Corpus de palavras	Se você tiver uma solução de semelhança legada, poderá selecionar um corpus de palavras relevante no campo **Corpus** de palavras no formulário de definição. **Nota:** Com a versão Washington DC, um corpus de palavras não é necessário, porque um modelo pré-treinado é usado. O campo **Corpus de palavras** não está visível no formulário de definição de modelos pré-treinados. Para obter mais informações, consulte Criar um corpus de palavras.
Tabela	Na primeira coluna do formulário, selecione a tabela que contém os registros que você deseja comparar com outros registros semelhantes. Neste caso de uso, você seleciona a tabela **Incidente [incident]**, pois ela contém os registros de incidentes que você está tentando resolver. Quando você atribui um valor de tabela, um link aparece no formulário que mostra o número de registros que correspondem às condições atuais.
Tabela de teste	Na segunda coluna do formulário, selecione a tabela que contém os registros que você deseja comparar com os registros da primeira coluna. Neste caso de uso, você seleciona a tabela **Conhecimento [kb_knowledge]**, pois ela contém registros de artigos da base de conhecimento que podem fornecer informações relacionadas aos registros de incidentes que você está tentando resolver. **Nota:** O número de registros que a janela de semelhança pode recuperar para resultados de pesquisa é limitado a 100.000.
Campos	Na primeira coluna do formulário, selecione os tipos de campo que provavelmente conterão palavras e frases que você deseja comparar com outros registros semelhantes. Neste exemplo, você seleciona **Descrição resumida**, já que é o tipo de campo que contém o texto dos registros de incidentes que você está tentando resolver.

Tradução automática

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

Campo	valor
	Nota: **O tipo** de registro não é um tipo de dados compatível.
Campos de Testes	Na segunda coluna do formulário, selecione os campos que provavelmente conterão texto semelhante ou relevante aos registros da primeira coluna. Neste exemplo, você seleciona **Descrição resumida** e **Corpo do artigo**. Ao incluir o corpo do artigo, você aumenta suas chances de capturar detalhes relevantes do artigo da base de conhecimento sobre o assunto.
Filtro	Clique em **Adicionar condição do filtro** para aplicar condições aos registros de campo que você está usando como base para recuperar os resultados de semelhança. Por exemplo, neste caso de uso, você define uma condição **[Active] [is] [true]**, já que os registros de incidentes nos quais você está trabalhando estão ativos.
Idioma de processamento	Selecione o idioma dominante do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Se o idioma do conjunto de dados for italiano, escolha **italiano**. Além disso, o processamento em inglês é aplicado a todos os conjuntos de dados por padrão. Por exemplo, se você selecionar italiano, o sistema processará os dados em inglês e italiano. **Nota:** O termo *processamento* indica algumas das etapas específicas do idioma usadas como parte do treinamento de uma solução. Por exemplo, tokenizar palavras, remover palavras irrelevantes e truncar.
Palavras irrelevantes	Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de palavras irrelevantes que usa o mesmo idioma. Por exemplo, se o idioma de processamento for o italiano, a lista **Palavras irrelevantes padrão em italiano** será exibida. A lista **Palavras irrelevantes padrão em inglês** também aparecerá na sua seleção. Se você criar uma lista de palavras irrelevantes personalizada, poderá selecioná-la no campo Palavras irrelevantes para adicioná-la à sua solução.
Frequência de Treinamento	Selecione uma opção de retreinamento uma vez por dia ou a cada 30 dias em incrementos de 3 meses até 180 dias.
Frequência de Atualização	Selecione com que frequência você deseja atualizar os dados usados para recuperar os resultados de semelhança. Por exemplo, se você tiver registros de incidentes que estão abertos, convém selecionar uma frequência de atualização de A **cada 15 minutos**, já que novos incidentes geralmente ocorrem com

Tradução automática

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

Campo	valor
	frequência ao longo do dia. Essa frequência pode aumentar a probabilidade de que registros recém-abertos sejam incluídos na atualização. No entanto, se sua solução usa registros de artigo de conhecimento da base de conhecimento, que normalmente não são criados com frequência, convém escolher uma frequência de atualização menos frequente, como A **cada 1 dia**. **Nota:** O programador de ML limita o número de treinamentos que uma instância pode confirmar a 50 novas solicitações de treinamento de ML por instância em uma janela de 24 horas. Isso exclui solicitações de retreinamento programadas. Além disso, as atualizações de cluster e de semelhança também são excluídas deste limite, mesmo que as novas solicitações de treinamento excedam 50 em uma janela de 24 horas.

4. Clique no botão apropriado para a definição da solução.

5. Se você enviou a solução para treinamento, clique em **OK** na janela de **ativação de treinamento** para confirmar.

Resultado

- O sistema programa a definição da solução para processamento com o serviço de treinamento mais próximo e envia uma notificação quando o treinamento é concluído. A notificação inclui todos os erros que podem ter ocorrido durante o treinamento. Outros usuários podem assinar a categoria Notificações Inteligência preditiva.
- A solução treinada atualiza o formulário de definição de solução, onde fornece exemplos de soluções emparelhadas classificadas por seu grau de semelhança.
- Quando o treinamento é concluído, o sistema carrega a solução como um registro de anexo.

O que Fazer Depois

Revise os exemplos de solução de semelhança treinados na seção Links relacionados do formulário de definição de solução. Consulte Analisar exemplos de semelhança da solução.

Atualize seu limite de pontuação de semelhança

Depois de revisar os exemplos de semelhança fornecidos pelo sistema, atualize o limite de pontuação de semelhança da solução se quiser que os resultados retornados pela solução sejam mais ou menos semelhantes.

Antes de Iniciar

- Analise os valores do Limite de pontuação de semelhança para seus exemplos de semelhança.
- Função necessária: admin ou ml_admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Semelhança** > **Soluções**.
2. Na lista Soluções de ML, localize sua solução e clique no ícone Pesquisa de referência (i).
3. Clique em **Abrir registro**.
4. Na seção Estatísticas da solução, insira um novo valor numérico que represente uma porcentagem no campo **Limite de pontuação de semelhança**.
   Por exemplo, suponha que a pontuação atual seja 80. Em sua revisão de exemplo de semelhança, você decidiu aumentar a precisão de suas recomendações de semelhança ao custo de diminuir a cobertura de previsão. Portanto, você atualiza o campo inserindo a pontuação mais alta de 90.
5. No menu de contexto, clique em **Salvar**.
   Sua solução usa o novo valor de limite que você atribuiu a ela e retorna resultados semelhantes que têm uma pontuação maior que 90. Se você definir a pontuação como 90, o grau de semelhança no corpus de palavras será preciso em pelo menos 91% do tempo.

Criação e treinamento de uma solução de clustering

Agrupe registros semelhantes em clusters para que você possa abordá-los coletivamente ou identificar padrões.

Antes de Iniciar

Função necessária: ml_admin ou admin

Importante:
Com a versão Washington DC, os modelos de cluster e de semelhança usam soluções de fluxo de trabalho. Eles são pré-treinados, portanto, um corpus de palavras não é necessário para suas novas soluções. Quando suas soluções existentes com um corpus de palavras são treinadas novamente após a atualização, elas se tornam soluções de fluxo de trabalho e o campo Corpus de palavras é removido do formulário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Inteligência preditiva O oferece suporte a soluções de treinamento nas quais os dados de origem são protegidos por esses tipos de criptografia.

- FDE (criptografia completa de disco).
- Column Level Encryption. Ao usar o Column Level Encryption, certifique-se de que o usuário *sharedservice.worker* tenha a mesma função de módulo de criptografia que foi usada para criptografia.

Inteligência preditiva não é compatível com soluções de treinamento nas quais os dados de origem são criptografados pelo Edge Encryption.

Neste procedimento de exemplo, você está agrupando incidentes semelhantes que ocorreram recentemente para identificar um incidente grave.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de cluster, clique em **Novo**.
3. No formulário Definição de cluster, configure esses campos de acordo com a orientação a seguir.

Tradução automática

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

Campo	valor
Rótulo	Insira um nome exclusivo para sua solução de cluster. Por exemplo, neste caso de uso, você pode inserir `Incidentes de grupo em um incidente grave`.
Nome	Conforme você insere o valor do rótulo da solução, este campo é preenchido automaticamente com um nome atribuído pelo sistema que é semelhante ao valor do rótulo.
Corpus de palavras	Se você tiver uma solução de cluster legada, poderá selecionar um corpus de palavras relevante no campo **Corpus** de palavras no formulário de definição. **Nota:** Com a versão Washington DC, um corpus de palavras não é necessário, porque um modelo pré-treinado é usado. O campo **Corpus de palavras** não está visível no formulário de definição de modelos pré-treinados. Para obter mais informações, consulte Criar um corpus de palavras.
Tabela	Selecione a tabela que contém os tipos de registro que você deseja agrupar em um ou mais clusters. Por exemplo, neste caso de uso, você seleciona a tabela **Incidente [incident]**, pois ela contém registros de incidentes que você deseja agrupar para uma análise de incidente grave. Quando você atribui um valor de tabela, um link aparece no formulário que mostra o número de registros que correspondem às condições atuais.
Campos	Selecione um ou mais tipos de campos de entrada que ajudem o sistema a identificar os registros que você deseja incluir no cluster. Nesse caso de uso, use **Descrição resumida**. **Nota:** Ao selecionar um campo de tipo de referência, você deve fazer referência com pontos até o nome da propriedade do campo. Por exemplo, em vez de `short_description`, insira `short_description.name`.
Usar Grupo por	Marque esta caixa de seleção somente se quiser agrupar registros de entrada por um campo antes de criar clusters. **Nota:** Marcar esta caixa de seleção ativa a lista **Agrupar por**. Se você não marcar a caixa de seleção, todos os registros da tabela serão agrupados em clusters.

Tradução automática

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

Campo	valor
Agrupar por	Selecionar um valor nesta lista é opcional. Se você fizer isso, o sistema agrupará os registros em um ou mais clusters com base na sua seleção.
Campos da Pureza	Escolha os campos da tabela que podem ajudar o sistema a identificar a classe mais frequente no cluster. Neste cenário de exemplo, selecione **Categoria** e Grupo de **atribuição. Nome**.
Filtro	Adicione condições de filtro a serem aplicadas aos registros de campo de entrada que você deseja incluir em seus clusters. **Nota:** O número de registros para clustering é limitado a 300.000.
Idioma de processamento	Selecione o idioma dominante do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Se o idioma do conjunto de dados for italiano, escolha **italiano**. Além disso, o processamento em inglês é aplicado a todos os conjuntos de dados por padrão. Por exemplo, se você selecionar italiano, o sistema processará os dados em inglês e italiano. **Nota:** O termo *processamento* indica algumas das etapas específicas do idioma usadas como parte do treinamento de uma solução. Por exemplo, tokenizar palavras, remover palavras irrelevantes e truncar.
Palavras irrelevantes	Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de palavras irrelevantes que usa o mesmo idioma. Por exemplo, se o idioma de processamento for o italiano, a lista **Palavras irrelevantes padrão em italiano** será exibida. A lista **Palavras irrelevantes padrão em inglês** também aparecerá na sua seleção. Se você criar uma lista de palavras irrelevantes personalizada, poderá selecioná-la no campo Palavras irrelevantes para adicioná-la à sua solução.
Frequência de Atualização	Selecione com que frequência você deseja que o sistema atualize seus clusters com registros novos e atualizados. **Nota:** O sistema extrai registros com base nas condições de filtro Agrupar por que você definiu em sua solução de cluster, se houver. Por exemplo, se você selecionar A **cada 15 minutos**, o sistema identificará quais registros chegaram nesse intervalo de tempo. O sistema tenta atribuí-los aos clusters existentes ou cria um novo cluster, se possível. Neste exemplo, chegam 20 novos registros. Se 16 desses registros o tornarem um cluster existente e 4 não, o sistema formará um novo cluster para os quatro registros não atribuídos.

Tradução automática

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

Campo	valor
	Você também pode optar por não atualizar seus clusters.
Frequência de Treinamento	Selecione com que frequência você deseja que o sistema descarte todos os resultados de cluster anteriores e recrie os clusters desde o início. As opções variam de diariamente, a cada três dias, a cada sete dias ou mensalmente. Você também pode optar por treinar seu cluster uma vez. **Nota:** O programador de ML limita o número de treinamentos que uma instância pode confirmar a 50 novas solicitações de treinamento de ML por instância em uma janela de 24 horas. O limite exclui solicitações de retreinamento programadas. Além disso, as atualizações de cluster e de semelhança também são excluídas deste limite, mesmo que as novas solicitações de treinamento excedam 50 em uma janela de 24 horas.
Número mínimo de registros por cluster	Insira o número mínimo de registros que você deseja que um cluster contenha. O valor inserido deve ser maior ou igual a 2.

4. Clique na opção de menu de contexto ou no botão apropriado para a definição da sua solução.

5. Se você enviou a solução para treinamento, clique em **OK** na janela de ativação de treinamento para confirmar.

Resultado

O sistema treina a solução e notifica você em tempo real quando o treinamento é concluído.

Um gráfico de mapa de árvore aparece na guia Visualização de cluster do formulário Definição de solução de clustering. O gráfico mostra os clusters que o sistema formado para sua solução em ordem decrescente do canto superior esquerdo ao canto inferior direito. Os rótulos de nó do mapa de árvore são o Conceito de cluster, que é criado pelas principais palavras do cluster e ajuda a ver o conteúdo mais importante encontrado em cada cluster.

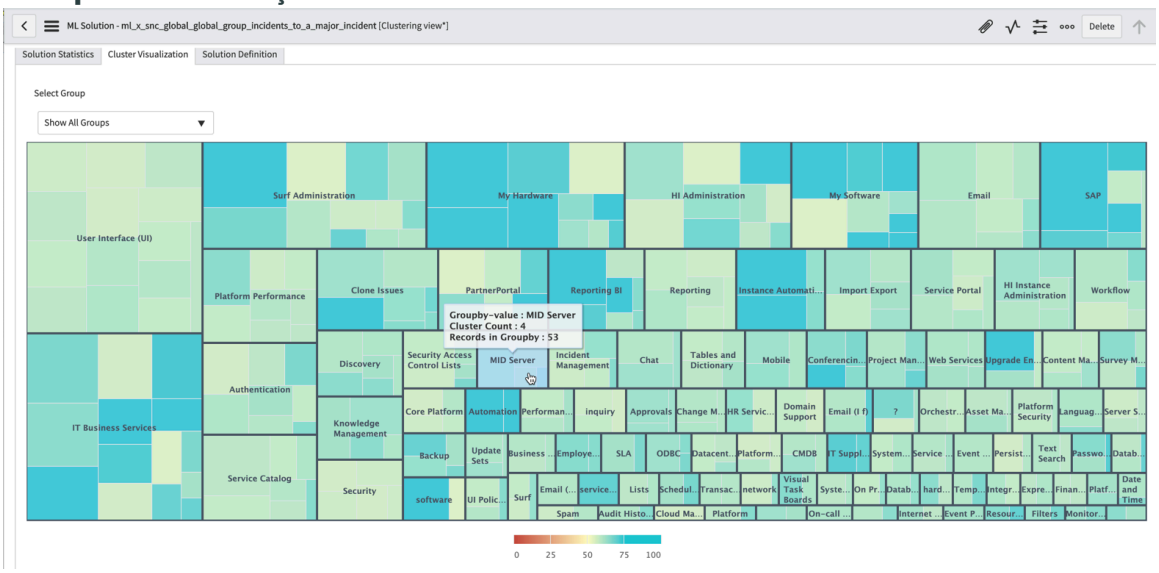
Nota:
O conceito de cluster usa as principais palavras dos dados de entrada processados e usa o mesmo idioma. Dependendo do seu idioma, o Conceito de cluster pode incluir palavras em sua forma raiz e aparecer cortado.

Cada nó é colorido de vermelho a verde, dependendo da qualidade do cluster desse nó. O filtro Selecionar grupo aparece somente quando você seleciona os campos **Usar Agrupar por** e **Agrupar por** no formulário de Definição de cluster. Ao apontar para um cluster, você pode ver seu valor Groupby, Contagem de clusters e Registros em Groupby.

Tradução automática

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

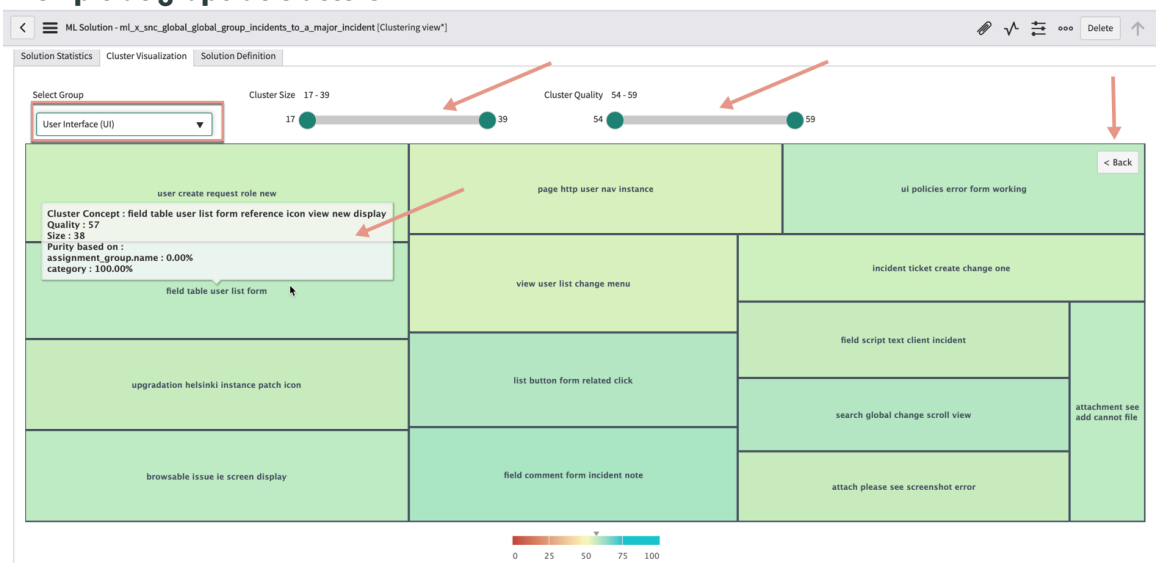
Exemplo de visualização de cluster



Para abrir um cluster, você pode clicar nele ou selecioná-lo no filtro Mostrar todos os grupos.

Dentro do agrupamento de clusters, você pode filtrar os resultados ainda mais usando as duas barras deslizantes para tamanho e qualidade do cluster, respectivamente. Você também pode navegar para trás clicando no botão Voltar, que só aparece quando uma hierarquia de cluster está presente. Quando você aponta para um cluster nesse nível, os valores de percentil do campo Pureza aparecem junto com os valores de Conceito, Qualidade e Tamanho do cluster.

Exemplo de grupo de clusters

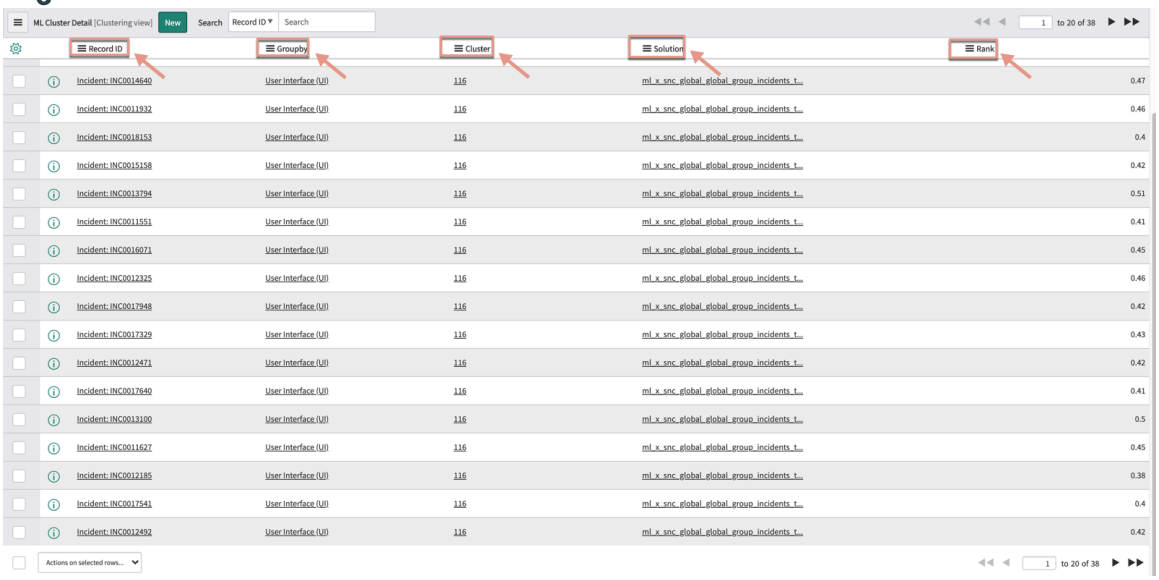


Quando você clica em um nó do cluster, os detalhes do cluster de ML aparecem em um formato de exibição de lista.

Tradução automática

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

Página de detalhes do cluster

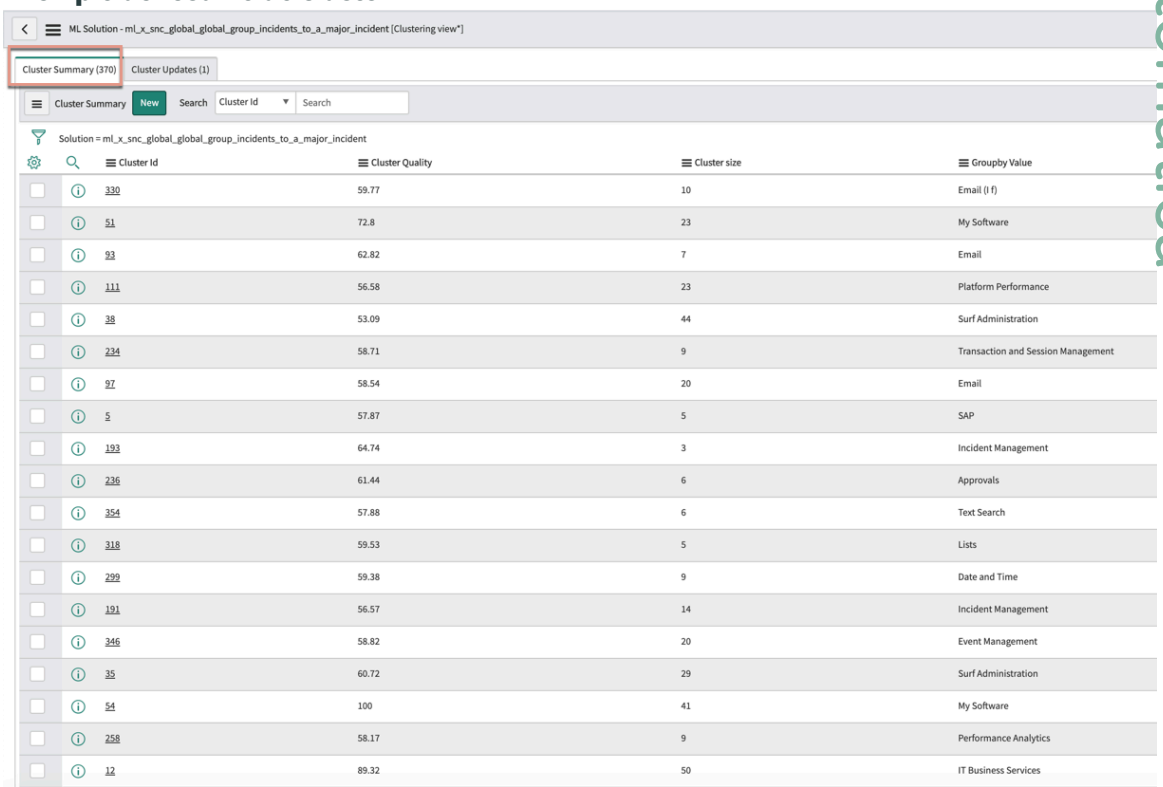


O que Fazer Depois

- Revise a saída da solução na guia Estatísticas da solução da sua solução. Se você não estiver satisfeito com os resultados da solução de clustering, reconfigure os valores que você definiu para sua solução e treine-a novamente até que os resultados sejam satisfatórios.

- Revise a guia Resumo do cluster para obter uma exibição de lista dos IDs de cluster, tamanho de qualidade e valores de Groupby.

Exemplo de resumo do cluster

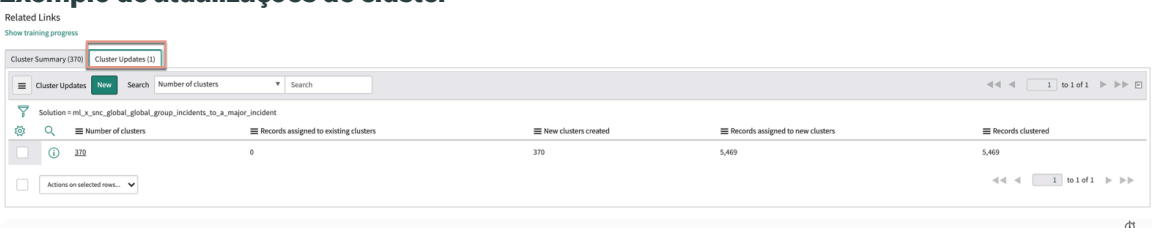


Tradução automática

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

- Na guia Atualizações de cluster, revise o resumo das mudanças nos clusters para cada intervalo de atualização de cluster configurado na definição da solução.

Exemplo de atualizações de cluster



Atribua um nome a um cluster

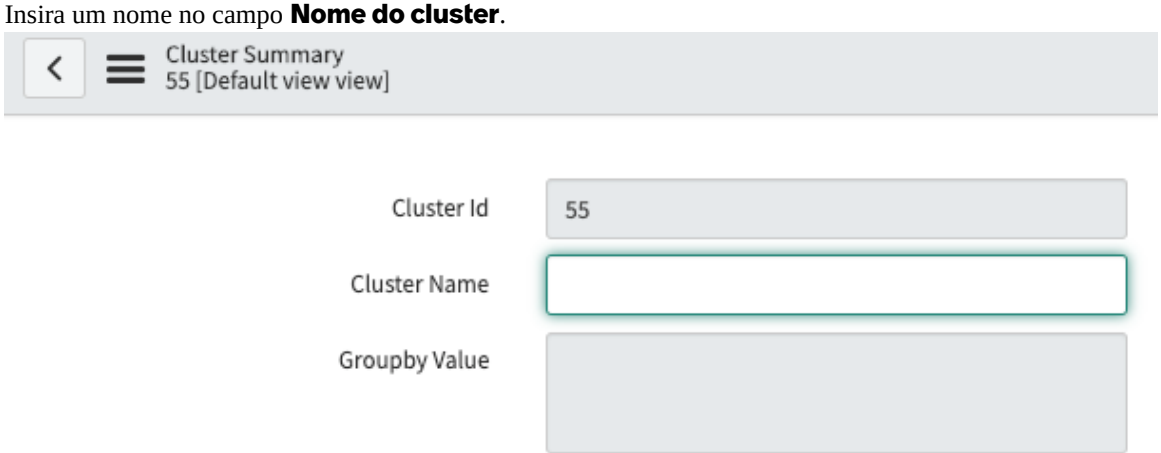
Nomeie seus clusters para ajudar a identificá-los e organizá-los.

Antes de Iniciar

- Crie uma definição de solução de clustering ou use uma existente.
- Função necessária: admin ou ml_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Soluções**.
2. Selecione uma solução.
3. Na lista relacionada **Resumo do cluster**, selecione um ID de cluster.
4. Insira um nome no campo **Nome do cluster**.



5. Selecione **Atualizar**.

Gerar uma amostra representativa de um cluster

Exiba os 25 principais registros mais representativos de um cluster.

Antes de Iniciar

- Crie uma definição de solução de clustering ou use uma existente.
- Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

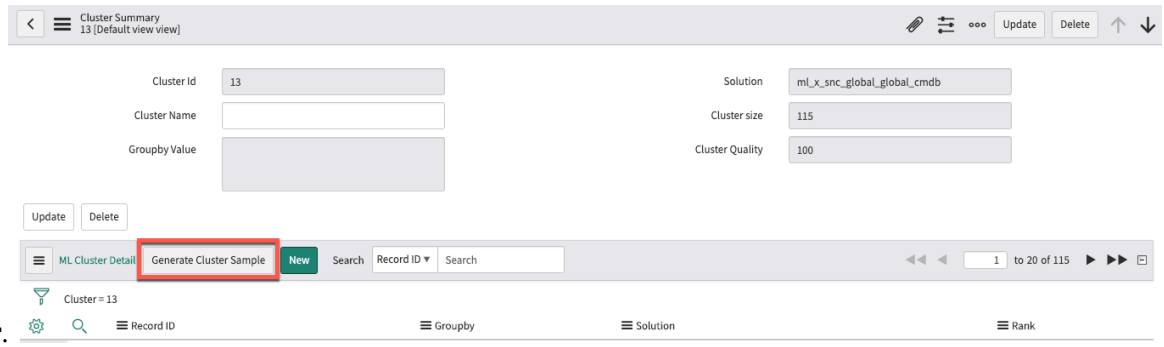
Gerar uma amostra de um cluster filtra os registros desse cluster. A geração de uma amostra funciona em clusters com mais de 25 registros.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Soluções**.
2. Selecione uma solução de clustering.
3. Na lista relacionada **Resumo do cluster**, selecione um ID de cluster.
4. Selecione **Gerar amostra de cluster**.



Resultado

A lista **Detalhes do cluster de ML** mostra os 25 principais registros do cluster. A amostra de cluster também se aplica à visualização do cluster.

Aplicar pureza em uma solução de clustering

Aplique pureza a uma solução de cluster para ver informações resumidas de seus clusters. Use a pureza automática para ver informações sem especificar a definição.

Antes de Iniciar

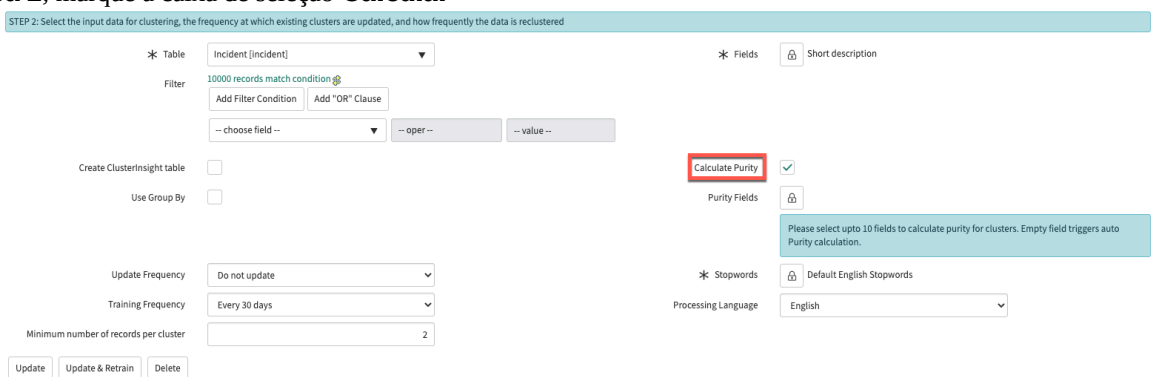
- Crie uma solução de definição de cluster ou use uma existente.
- Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com o *Pureza*, você pode escolher informações a serem mostradas ao exibir seus clusters. A aplicação *da pureza* automática determina automaticamente quais informações serão mostradas com base na significância da distribuição. Por padrão, a pureza automática seleciona **Grupo de atribuição**, **Categoria**e **Prioridade**. Você pode alterar as seleções de pureza automática padrão editando a tabela ml_autopurity_config.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Definições de solução**.
2. Selecione uma definição de solução ou crie uma nova.
3. Na **Etapa 2**, marque a caixa de seleção **Calcular pureza**.

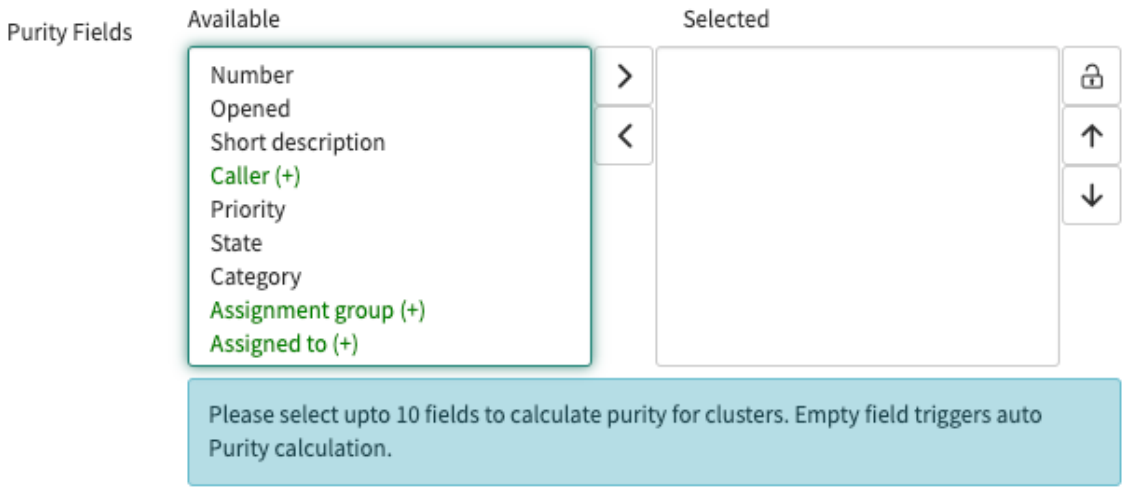


Tradução automática

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

4. **Opcional:** Selecione o ícone de cadeado **Pureza** e escolha as informações.

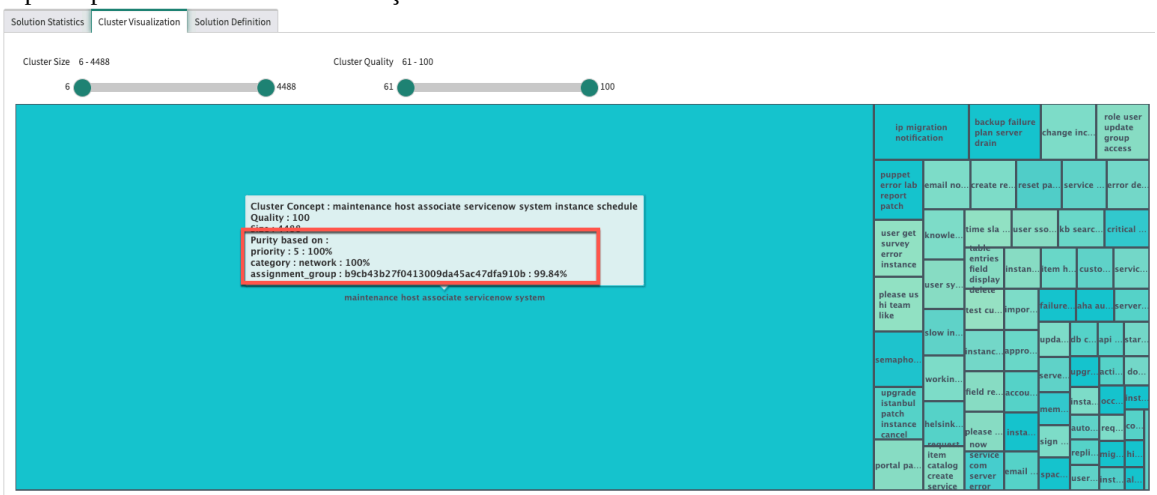
Nota:
Deixar os campos de pureza em branco aciona a pureza automática.



5. Selecione **Atualizar** ou **Salvar**.

Resultado

Ao exibir a **Visualização de cluster**, suas informações são mostradas quando você aponta para um cluster. As informações são mostradas em **Pureza com base em**.



Analisar um cluster com uma fonte de dados

Analise um cluster por qualquer uma das dimensões disponíveis na tabela de origem.

Antes de Iniciar

- Crie uma definição de solução de clustering ou use uma existente.
- Função necessária: admin ou ml_admin

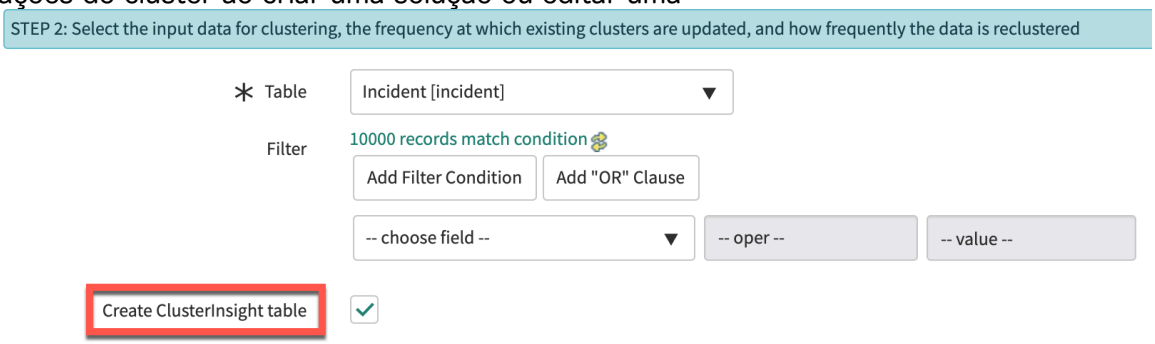
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Analise um cluster com uma fonte de dados acessando a tabela de informações do cluster. Você pode adicionar uma tabela

Tradução automática

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

de informações do cluster ao criar uma solução ou editar uma existente.



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Soluções**.
2. Selecione uma solução.
3. Em **Visualização de cluster**, selecione um cluster.
4. Na tabela Informações do **cluster**, selecione o ícone de hambúrguer ao lado de um cabeçalho de coluna e selecione **Gráfico de barras**.

Resultado

A página **Criar um relatório** mostra os dados de informação selecionados em um gráfico de barras. Você pode usar este método em diferentes informações e tabelas e com diferentes visualizações.

Criar e treinar uma solução de regressão

Treine sua solução usando dados históricos para prever saídas numéricas, como uma temperatura ou um preço de ação. Por exemplo, você pode usar a regressão para estimar o tempo necessário para resolver um incidente ou um caso.

Antes de Iniciar

Importante:
O suporte para novas soluções de regressão está obsoleto na versão Washington DC. Você ainda poderá editar e treinar as soluções existentes, mas não poderá criar novas.

Função necessária: ml_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As soluções de regressão permitem prever uma estimativa de ponto e um intervalo de previsão. O modelo resultante fornece as seguintes estatísticas:

- *Erro absoluto médio* (MAE), que mede o desvio médio de um valor previsto do valor real. Essa métrica é útil e fácil de entender, já que sua escala é igual à da meta. No entanto, o MAE é ilimitado, dificultando a comparação entre os modelos.
- *O erro percentual médio simétrico* (SMAPE) é um valor percentual do desvio do previsto para o real. O SMAPE é uma versão vinculada do MAE, exceto por ter um intervalo de valores entre 0 e 100. Quanto menor o valor de SMAPE, melhor a precisão do modelo.
- *A precisão do intervalo* é a porcentagem dos valores reais entre um intervalo previsto. Em outras palavras, é o intervalo entre os limites superior e inferior da previsão. Por

Tradução automática

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

exemplo, se quatro dos cinco valores reais estiverem dentro do intervalo previsto, a precisão do intervalo será de 80%.

- *A largura média do intervalo* é a diferença entre os limites superior e inferior da previsão. Esta métrica explica o quão informativo é o intervalo. Quanto menor a largura média, melhor o modelo

Ao fazer previsões, a regressão também permite que você especifique um nível de confiança para o intervalo de previsão (intervalo).

Neste procedimento de exemplo, você cria e treina uma definição de solução de regressão para prever a quantidade de tempo necessária para restaurar um banco de dados em nuvem.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Regressão** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de regressão, clique em **Novo**.
3. No formulário Definição de regressão, configure esses campos de acordo com a orientação a seguir.

Campo	valor
Rótulo	Insira um nome exclusivo para sua solução de regressão. Por exemplo, neste caso de uso, você pode inserir `Teste de regressão para Restauração de banco de dados`.
Nome	Conforme você insere o valor do rótulo da solução, este campo é preenchido automaticamente com um nome atribuído pelo sistema que é semelhante ao valor do rótulo.
Corpus de palavras	Selecione um corpus de palavras existente que seja relevante para sua solução. Por exemplo, neste caso de uso, você seleciona um corpus de palavras que tem um título como **Incidentes nos últimos 3 meses**. Se você não tiver um corpus de palavras relevante, siga as etapas para criar um corpus de palavras primeiro. Quando o corpus de palavras estiver completo, você poderá selecioná-lo no campo Corpus de palavras no formulário de definição de regressão. No entanto, a seleção do corpus de palavras é opcional. Se os dados de entrada tiverem colunas de texto e você não escolher um corpus de palavras, sua solução de regressão treinará um novo modelo de corpus de palavras usando as colunas de texto nos dados de entrada. O corpus de palavras resultante pode ser reutilizado em qualquer outra solução de regressão ou outro tipo de solução de ML. **Nota:** Um modelo pré-treinado é usado em vez do Word Corpus para usuários que ativaram Inteligência preditiva começando em Utah.

Tradução automática

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

Campo	valor
Tabela	Selecione a tabela de banco de dados na qual você está aplicando a regressão. A tabela deve conter registros históricos que o sistema pode usar para prever o período de tempo para a restauração do banco de dados.
Campo de Saída	Selecione o campo cujo valor você deseja que o modelo preditivo defina. Em geral, um bom campo de saída é um campo numérico, inteiro ou de ponto flutuante. Neste cenário de exemplo, você usa o campo **Duração** para medir um período de tempo. O campo de saída deve gerar um valor numérico.
Campos	Selecione um ou mais tipos de campo que ajudem o sistema a identificar os registros que você deseja treinar usando a regressão. Neste cenário de exemplo, você usa **Descrição resumida**, Datacenter de **origem , Datacenter**de **destino**e **Tamanho do banco**de dados . (short_description, Sourcedc, Targetdc e Dbsize.) Os tipos de campo de entrada podem ser cadeia de caracteres, nominais ou numéricos.
Filtro	(Opcional) Adicione condições de filtro aos registros de campo de saída que você deseja treinar usando regressão. **Nota:** ◦ O número mínimo de registros para treinamento de regressão é de 10.000 registros. ◦ O número máximo de registros para treinamento de regressão é limitado a 300.000.
Idioma de processamento	Selecione o idioma primário do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Se o idioma do conjunto de dados for italiano, escolha **italiano**. Além disso, o processamento em inglês é aplicado a todos os conjuntos de dados por padrão. Por exemplo, se você selecionar italiano, o sistema processará os dados em inglês e italiano. **Nota:** O termo *processamento* indica algumas das etapas específicas do idioma usadas como parte do treinamento de uma solução. Essas etapas incluem tokenização de palavras, remoção de palavras irrelevantes e lematização.
Palavras irrelevantes	Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de palavras irrelevantes que usa o mesmo idioma. Por exemplo, se o idioma de processamento for italiano, a lista **Palavras irrelevantes padrão em italiano** será exibida. A lista **Palavras irrelevantes padrão em inglês** também é exibida na sua seleção. Se você criar uma lista de palavras irrelevantes personalizada, poderá selecioná-la no

Tradução automática

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

Campo	valor
	campo Palavras irrelevantes para adicioná-la à sua solução. Neste cenário, você usa a lista **Palavras irrelevantes padrão em inglês**.
Frequência de Treinamento	Selecione a frequência com que o sistema gera novamente a solução com base nos registros que correspondem ao **filtro**. Suas opções incluem: ◦ Executar uma vez ◦ A cada 30 dias ◦ A cada 60 dias ◦ A cada 90 dias ◦ A cada 120 dias ◦ A cada 180 dias Neste cenário, você seleciona A cada 30 dias Por padrão, o sistema executa o treinamento uma vez. Esta prática fornece tempo para revisar e atualizar a definição da solução conforme necessário até que ela forneça valores de cobertura e precisão aceitáveis. **Nota:** ◦ O número mínimo de registros necessários para o treinamento da solução de regressão é definido em 10.000. ◦ O programador de ML limita o número de treinamentos que uma instância pode confirmar a 50 novas solicitações de treinamento de ML por instância em uma janela de 24 horas. Este limite exclui solicitações programadas para retreinamento. Além disso, as atualizações de cluster e de semelhança também são excluídas deste limite, mesmo que as novas solicitações de treinamento excedam 50 em uma janela de 24 horas.

4. Clique na opção de menu de contexto ou no botão apropriado para a definição da sua solução.

5. Se você enviou a solução para treinamento, clique em **OK** na janela de **ativação de treinamento** para confirmar.

   O sistema programa a solução para treinamento com o serviço de treinamento mais próximo. O sistema envia uma notificação quando o treinamento é concluído, incluindo todos os erros que podem ter ocorrido no treinamento. Todos os outros usuários podem assinar a categoria Notificações Inteligência preditiva. Quando o treinamento é concluído, o sistema carrega a solução como um registro de anexo.

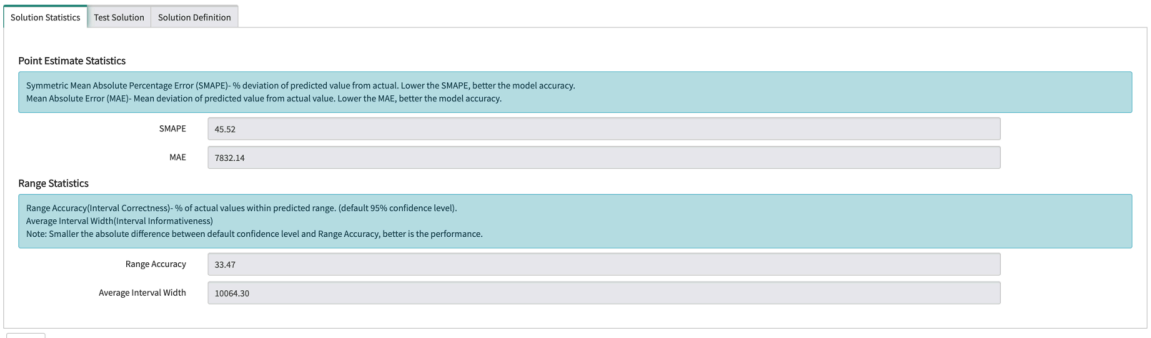
Tradução automática

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

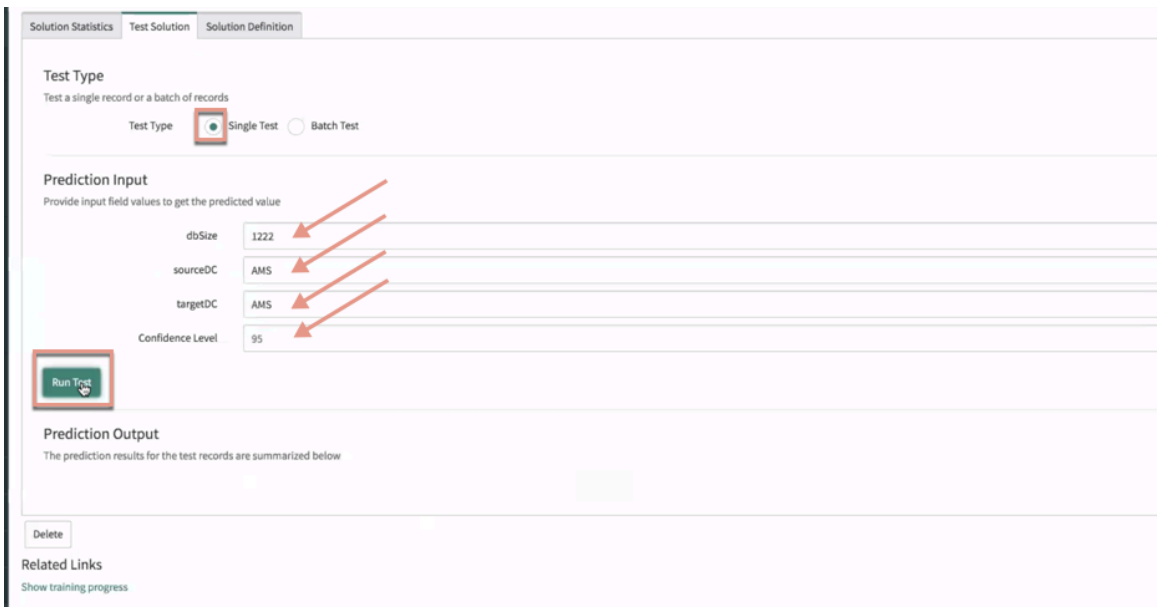
O que Fazer Depois

Neste cenário de exemplo, você criou uma solução de ML a partir da definição da solução. As guias Estatísticas de solução, Solução de teste e Definição de solução aparecem na seção Links relacionados da sua solução de ML.

Na guia Estatísticas da solução, revise as estatísticas Estimativa de ponto e Intervalo (intervalo de previsão) geradas pela sua solução.



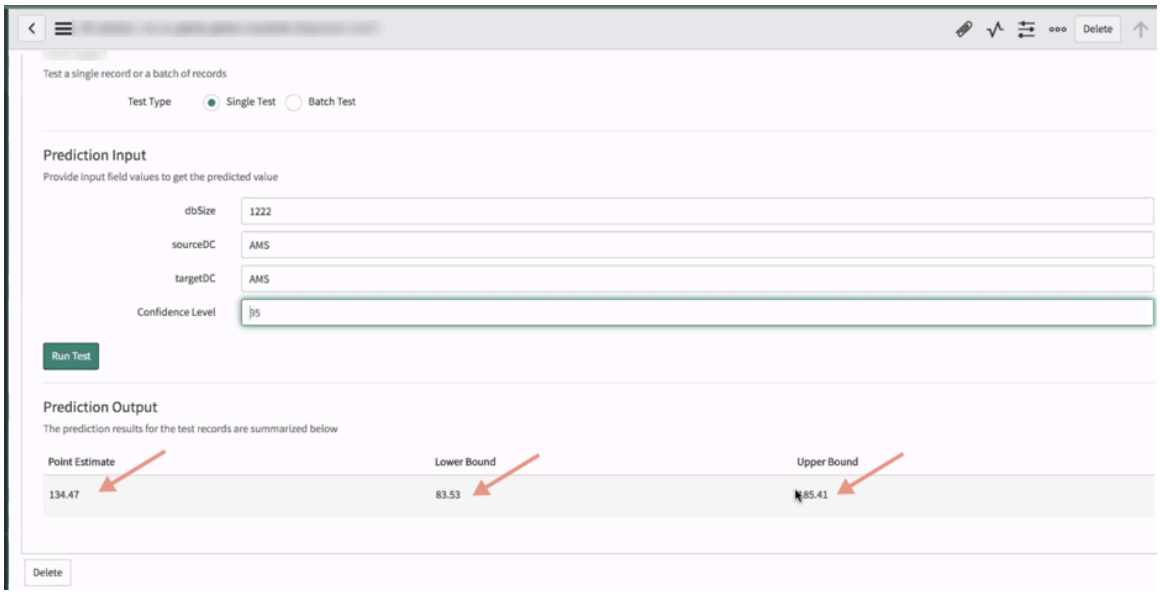
Na guia Soluções de teste da sua solução, você pode testar a saída da previsão dos registros usados como entrada para a previsão inserindo valores para os campos de entrada, como Datacenter de **origem , Datacenter**de **destino**e **Tamanho do banco**de dados . Você também pode usar o nível de confiança de previsão padrão de 95ou inserir um nível diferente entre 0 e 100. Usar 95 como o valor significa que o sistema tem 95% de confiança de que a previsão real está dentro do intervalo de previsão. Clique no botão **Executar teste** para encontrar a saída da previsão.



Depois de executar o teste, as estatísticas de saída da previsão são exibidas. A estimativa de ponto na tela é um valor único em um ponto no tempo. Por exemplo, a restauração do banco de dados leva 134,47 segundos para ser concluída. Os limites inferior e superior na tela significam um valor de precisão de intervalo. Por exemplo, a restauração do banco de dados leva de 84,53 a 185,41 segundos para ser concluída.

Tradução automática

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



Exibir andamento do treinamento da solução

Exiba o andamento ou as estatísticas do treinamento da solução para determinar se uma solução está disponível ou quanto tempo o próximo ciclo de treinamento pode levar para ser concluído.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O treinamento da solução envolve estas etapas.

1. Buscando arquivos para treinamento. O sistema baixa os registros de treinamento e os envia para o serviço de treinamento mais próximo.
2. Preparando os dados. O sistema remove registros duplicados do conjunto de treinamento.
3. Treinando a solução. O serviço de treinamento treina a solução.
4. Carregando a solução treinada. O serviço de treinamento carrega a solução como registros de anexo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Classificação** > **Soluções** ou **Predictive Intelligence** > **Semelhança** > **Soluções**.
2. Na lista Soluções de ML, selecione a solução cujo andamento ou estatísticas você deseja exibir.

   Example

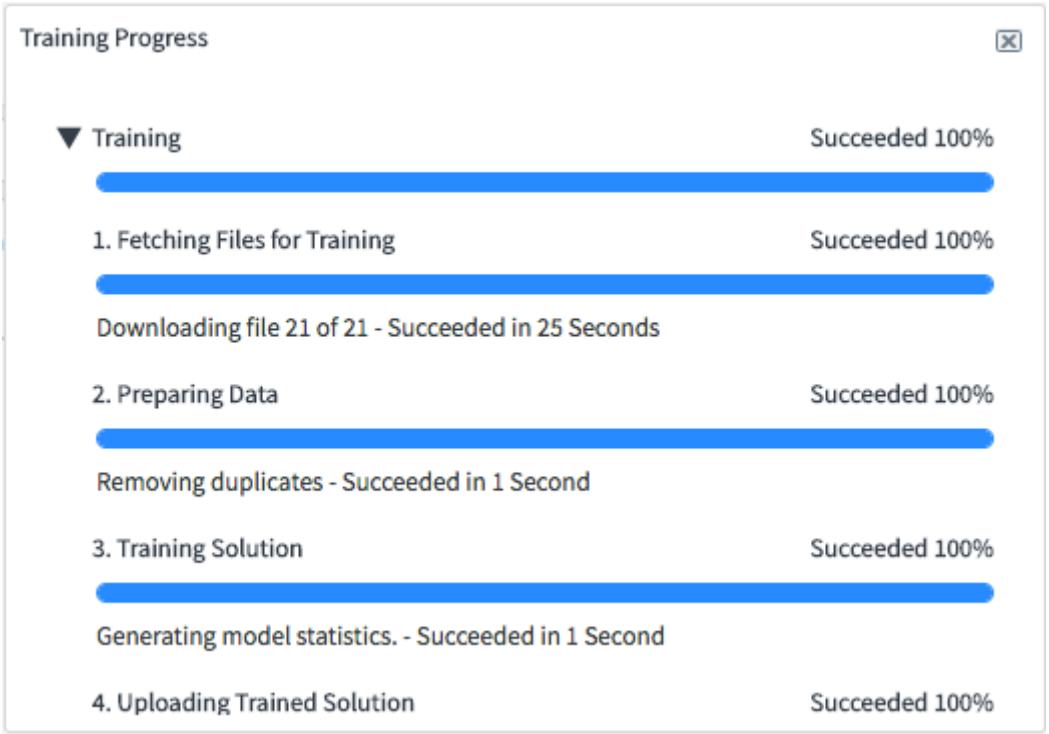
   Por exemplo, selecione **Categorização de incidentes** para ver o histórico de treinamento.
3. Na seção **Links relacionados**, clique em **Mostrar andamento do treinamento**.

   Os tempos de treinamento variam de acordo com o número de registros e classes no conjunto de treinamento. Quanto mais registros e classes você usar, mais demorado poderá ser o treinamento. Por exemplo, um conjunto de dados que contém 100.000 registros e várias centenas de classes pode levar cerca de cinco horas para ser concluído.

Tradução automática

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

O sistema mostra uma janela pop-up de Andamento do treinamento.



O que Fazer Depois

Para obter soluções de classificação, consulte Revisar estatísticas da solução de classificação.

Para obter soluções de semelhança, consulte Analisar exemplos e pontuaçõesde solução de semelhança.

Revisar estatísticas da solução de classificação

Use o painel Estatísticas da solução para determinar se uma solução de classificação tem precisão e cobertura suficientes para cada classe. Identifique classes que exigem configuração ou retreinamento com um novo filtro de definição de solução.

Antes de Iniciar

- Para garantir a exibição ideal do painel, habilite painéis dinâmicos ou altere o layout do painel padrão.
- Função necessária: admin, ml_admin ou ml_report_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O painel Estatísticas de solução lista a precisão, a cobertura e a distribuição de cada classe de soluções ativas. O sistema usa as classes com o maior número de registros ao criar uma solução. Observe que o número de classes previstas pode ser inferior a 50 e pode ignorar uma classe se não houver dados históricos suficientes para criar uma solução que possa prever a classe com confiança.

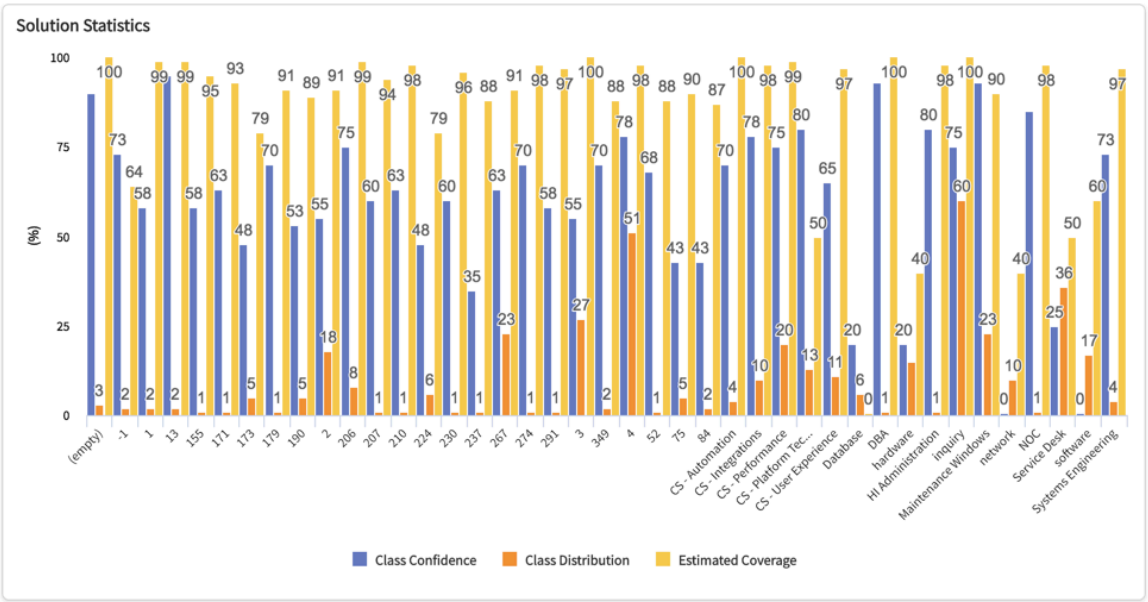
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Classificação** > **Estatísticas de Solução**.
2. Em **Filtrar por solução**, selecione a solução cujas estatísticas você deseja revisar.
3. Em **Filtrar por versão**, selecione a versão da solução cujas estatísticas você deseja revisar.
4. Clique **em Aplicar.**

Tradução automática

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

O sistema atualiza o painel com base nos filtros selecionados.



5. Identifique classes com combinações indesejadas de valores de precisão, cobertura e distribuição.

   Example
   Por exemplo, identifique classes que têm baixa precisão ou cobertura, mas uma distribuição alta.

6. Identifique as classes ausentes que você deseja que o modelo inclua.

   Example
   Por exemplo, identifique as categorias de incidentes ausentes na solução de classificação de incidentes.

O que Fazer Depois

Se você estiver satisfeito com a solução revisada, ela já estará ativa e pronta para uso se for a versão mais recente. Se você não estiver satisfeito, poderá escolher uma versão diferente da solução e torná-la ativa. Você também pode ajustar e reajustar a solução configurando a precisão da classe e a cobertura para usar valores aceitáveis.

Analisar exemplos de semelhança da solução

Analise os exemplos de semelhança e as pontuações geradas durante o treinamento da solução para determinar se o limite de pontuação de semelhança é suficiente.

Antes de Iniciar

- Treinar uma solução de semelhança
- Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O treinamento da solução gera exemplos de registro de dados emparelhados com uma pontuação de percentil que representa o grau de semelhança entre os dois registros. Quanto maior a pontuação, maior a semelhança. Uma pontuação de 100 indica registros idênticos e uma pontuação de 0 indica registros diferentes.

A solução retorna somente resultados de semelhança que tenham uma pontuação maior do que o limite.

Tradução automática

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

Nota:
Os filtros de semelhança especificados na definição da solução não são aplicados para exemplos de semelhança e são aplicados somente durante a previsão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Semelhança** > **Soluções**.
2. Na lista Soluções de ML, localize sua solução e clique no ícone Pesquisa de referência.

3. Clique em **Abrir registro**.
4. Na seção Links relacionados, clique em **Exemplos de semelhança**.
5. Revise os exemplos de semelhança e suas pontuações de limite para determinar os níveis de precisão e cobertura que você deseja aplicar aos resultados de semelhança da solução.
Quanto maior a pontuação de semelhança, mais preciso ele é e menos cobertura ele oferece. Quanto menor a pontuação de semelhança, mais cobertura ela tem e menos precisão ela oferece.
6. Com base em sua revisão, determine se deve aumentar ou diminuir o valor do limite de pontuação de semelhança para sua solução de semelhança.

O que Fazer Depois
Se você decidir ajustar a pontuação da sua solução de semelhança, atualize o limite de solução de semelhança.

Como usar Inteligência preditiva

Treine e use soluções Inteligência preditiva para realizar várias tarefas e que se integram a outros produtos ServiceNow, como Document Intelligence e Inteligência para tarefas.

Visão geral

Inteligência preditiva é a interface pela qual você pode treinar modelos na ServiceNow AI Platform. Esses modelos permitem prever, estimar e identificar padrões que podem ser usados para rotear o trabalho, preencher campos de formulário, estimar tempos de espera e muito mais.

- Mostrar sugestões de artigos relevantes.
- Atribua, categorize e priorize tarefas.
- Detectar incidentes graves.
- Recomendar resoluções de caso.
- Evite artigos e ideias duplicados.
- Detectar tentativas de phishing.

Para obter mais informações sobre os diferentes tipos de soluções disponíveis, consulte Explorar Predictive Intelligence.

Treinando suas soluções de ML

Inteligência preditiva O permite que você treine modelos preditivos e soluções de aprendizado de máquina que podem ser aplicados usando dados em suas instâncias. As soluções que você cria usam as estruturas para prever, recomendar e organizar os dados. Para começar, consulte Como criar e treinar soluções.

Tradução automática

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

Você também pode estender Inteligência preditiva para outros processos e aplicações, como:

- Categorização do incidente: prevê a categoria do incidente com base na descrição resumida. Consulte Predictive Intelligence for Incident Management .
- Atribuição de caso de CSM: prevê o grupo de atribuição de registro de caso com base na descrição resumida. Consulte Predictive Intelligence para gestão de casos .

Para obter mais informações, consulte ServiceNow aplicações e recursos que usam Inteligência preditiva.

Testando e monitorando previsões

Depois de criar e treinar suas soluções, chame a API Predictive Intelligence para fazer uma previsão de solução. Use os resultados para avaliar o desempenho da solução e fazer mudanças conforme necessário.

Você pode rastrear a cobertura e a precisão dos modelos preditivos implantados usando o painel Estatísticas da solução, que fornece relatórios sobre essas áreas de previsão por padrão.

Relatório	Descrição
Cobertura média de previsão (últimos 30 dias)	A porcentagem de previsões que gerou um resultado do número total de previsões tentadas. Clique na pontuação de cobertura para ver um detalhamento por classe.
Cobertura de previsão diária	A porcentagem de registros criados em um determinado dia em que a solução foi capaz de prever um resultado.
Precisão média da previsão (últimos 30 dias)	A porcentagem de previsões em que o valor previsto foi igual ao valor final do campo quando o registro foi encerrado. Clique na pontuação de precisão para ver um detalhamento por classe.
Precisão de previsão diária	A porcentagem de registros encerrados em um determinado dia em que o valor do campo previsto foi igual ao valor final.

Para obter mais informações, consulte Testando e monitorando previsões.

Preparando sua instância

Para aproveitar ao máximo Inteligência preditiva, você deve se preparar. Você não precisa escrever código ou fazer cálculos, mas decidir o que você espera fazer com as definições da solução facilitará a implementação.

- Identifique os problemas que você deseja resolver com Inteligência preditiva.
- Tenha de 30.000 a 300.000 registros de alta qualidade com os quais Inteligência preditiva possa aprender.
- Defina suas expectativas.

Nota:
Inconsistências ou lacunas nos dados de treinamento podem causar previsões incorretas ou não confiáveis.

Tradução automática

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

Processo de implementação

Inteligência preditiva O leva aproximadamente 14 dias para ser implementado em uma instância de produção.

- Dia 1: clone a instância de produção em uma instância de não produção.
- Dias 2 a 10: crie uma definição de solução, treine-a em registros históricos e valide se a solução funciona conforme desejado na instância de não produção.
- Dias 11–13: crie conjuntos de importação e atualização para mover a solução para produção, treinar e validar na nova instância e definir a frequência de retreinamento.
- Dia 14 em diante: monitore a solução.

Em geral, os ambientes de não produção são onde os fluxos de trabalho podem ser testados e formatados antes de serem movidos para a instância de produção para treinar modelos e testar previsões.

Para obter mais informações sobre como começar com Inteligência preditiva, consulte nosso guia sobre como começar com Inteligência preditiva.

Uso de APIs de aprendizado de máquina

Use ServiceNow APIs de aprendizado de máquina (ML) para treinar modelos de aprendizado de máquina e executar inferências.

As APIs de ML permitem soluções de treinamento e gerenciamento de versões da solução. Você pode obter e definir versões ativas, monitorar o status do treinamento e muito mais. A API de ML também fornece codificadores, que permitem o uso de frequência de termo–frequência inversa de documento (TF-IDF) como um corpus de palavras. As estimativas de previsibilidade permitem avaliar o valor preditivo das colunas da tabela.

Nota:
Inteligência preditiva Execução de APIs com privilégios totais. Para restringir o acesso do usuário, inclua um mecanismo de controle de acesso no script.

Visão geral da classe da API de ML

Esta seção descreve resumidamente classes para treinamento de soluções de ML e execução de inferências com soluções treinadas.

Conjuntos de dados

Um conjunto de dados é um conjunto de registros, incluindo um nome de tabela, colunas e critérios de seleção de linha para usar como entrada para algoritmos de treinamento de ML. Os conjuntos de dados não contêm os dados reais.

Para obter mais informações, consulte DatasetDefinition .

Objetos de ML - Soluções, codificadores e estimativas

Os objetos de ML definem uma configuração de treinamento específica a ser aplicada em um conjunto de dados. Algumas operações são comuns em objetos de ML. Os objetos de solução incluem classificação, clustering, regressão e semelhança.

Codificadores são objetos de processamento de texto pré-treinados ou treinados com base nos conjuntos de dados de idioma fornecidos. Você pode treinar codificadores que determinam como o sistema interpreta e processa os campos de texto. Para soluções de ML que incluem texto, você

Tradução automática

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

pode treinar um codificador para especificar como processar texto e usar o codificador treinado em uma solução.

Os objetos PredictabilityEstimate estimam quais campos em um conjunto de dados são previsíveis e os recursos nos quais essa previsibilidade se baseia.

Para obter mais informações, consulte:

- SoluçãoDeClassificação
- ClusteringSolução
- Codificador
- Estimativa de Previsibilidade
- SoluçãoDeRegressão
- SoluçãoDesimilaridade

Lojas

Os objetos de ML são mantidos em um armazenamento específico para cada tipo de objeto. Cada classe de armazenamento inclui métodos para operações adicionar, obter, atualizar e excluir.

Para obter mais informações, consulte:

- ClassificationSolutionStore
- ClusteringSolutionStore
- EncoderStore
- PredictabilityEstimateStore
- RegressionSolutionStore
- SimilaritySolutionStore

Versões

Cada objeto treinado resulta em uma nova versão na qual você pode executar tarefas. Use a API de versão para obter qualquer versão da solução e executar tarefas nela.

Para obter mais informações, consulte:

- ClassificationSolutionVersion
- ClusteringSolutionVersion
- EncoderVersion
- PredictabilityEstimateVersion
- RegressionSolutionVersion
- SimilaritySolutionVersion

Reunindo: fluxos de API de ML

Você pode usar o seguinte fluxo para configurar e treinar soluções, codificadores e estimativas de previsibilidade:

Tradução automática

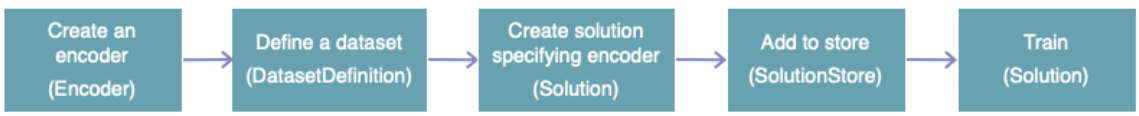
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Fluxo de API de ML - Treinamento de solução, codificador e estimativa

Nota:
As definições do codificador são compatíveis com várias definições de conjunto de dados, mas têm o mesmo fluxo de treinamento.

Para treinar uma solução com um codificador, crie o codificador primeiro e, em seguida, inclua o codificador na configuração da solução.

Fluxo de API de ML – Treinamento de API da solução com codificador



Requisitos do codificador de objeto de ML:

- Necessário em soluções de API de semelhança.
- Necessário em soluções de API de cluster, a menos que esteja usando o algoritmo de distância Levenshtein. Nesse caso, os codificadores são opcionais.
- Opcional para soluções de classificação e regressão.
- Indisponível para estimativas de previsibilidade.

Introdução ao treinamento da solução de API de ML

Siga este detalhamento de exemplo para saber como configurar e treinar uma solução.

Configurar e treinar uma solução

1. Defina um conjunto de dados usando a API *DatasetDefinition*.

```
var myData = new sn_ml.DatasetDefinition({

 'tableName' : 'incident',
 'fieldNames' : ['assignment_group', 'short_description', 'description'],
 'encodedQuery' : 'activeANYTHING'

});
```

2. Use o construtor para definir a solução, incluindo o conjunto de dados na configuração.

```
var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({

 'label': "my solution definition",
 'dataset' : myData,
 'predictedFieldName' : 'assignment_group',
```

Tradução automática

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

```
 'inputFieldNames':['short_description']

});
```

- *ClassificationSolution()*
- *ClusteringSolution()*
- *Codificador ()*
- *PredictabilityEstimate()*
- *SoluçãoDeRegressão()*
- *SimilaritySolution()*

3. Adicione a definição de solução ao armazenamento usando o método *add()*.

```
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution);
```

- *ClassificationSolutionStore - add()*
- *ClusteringSolutionStore – add()*
- *EncoderStore - add()*
- *PredictabilityEstimateStore - add()*
- *RegressionSolutionStore - add()*
- *SimilaritySolutionStore - add()*

4. Treine a solução usando o método *submitTrainingJob()*. Após a conclusão do treinamento, você pode gerenciar a solução treinada usando uma API de versão da solução. Uma solução pode ser retreinada várias vezes. Cada treinamento resulta em uma nova "versão" de solução na qual você pode executar inferências.

```
var myClassifierVersion = mySolution.submitTrainingJob();
```

- *ClassificationSolution - submitTrainingJob()*
- *ClusteringSolutionVersion – submitTrainingJob()*
- *Codificador - submitTrainingJob()*
- *PredictabilityEstimate - submitTrainingJob()*
- *RegressionSolution - submitTrainingJob()*
- *SimilaritySolution - submitTrainingJob()*

Exibir todas as soluções de classificação em uma loja

Você pode usar o método store *getAllNames()* para ver uma lista de todas as soluções que foram adicionadas à store.

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(sn_ml.ClassificationSolutionStore.getAllNames
()), null, 2));
```

Na saída, o sistema nomeou a solução como ml_x_snc_global_global_my_solution_definition. Use este nome nos exemplos subsequentes para obter informações de versão.

Tradução automática

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

```
*** Script: [
  "ml_incident_assignment",
  "ml_x_snc_global_global_my_solution_definition",
  "ml_incident_categorization"
]
```

- `ClassificationSolutionStore - getAllNames()`
- `ClusteringSolutionStore - getAllNames()`
- `EncoderStore - getAllNames()`
- `PredictabilityEstimateStore - getAllNames()`
- `RegressionSolutionStore - getAllNames()`
- `SimilaritySolutionStore - getAllNames()`

Introdução às versões da solução da API de ML

Siga estes detalhamentos de exemplo para saber como gerenciar versões de solução treinadas.

Verificar status do treinamento

Obtenha a solução de classificação na loja, escolha uma versão e verifique seu status de treinamento. Os métodos usados para verificar o status do treinamento são aplicáveis a todos os tipos de objeto de ML.

1. Obtenha a solução do armazenamento de soluções de classificação usando o método `get()`.

```
// Get the solution created in the previous example from the classification
 solution store
var mlSolution =
 sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('ml_x_snc_global_global_my_solution_defi
nition');
```

   - `ClassificationSolutionStore - get()`
   - `ClusteringSolutionStore - get()`
   - `EncoderStore - get()`
   - `PredictabilityEstimateStore - get()`
   - `RegressionSolutionStore - get()`
   - `SimilaritySolutionStore - get()`

2. Acesse a versão mais recente da solução usando o método de solução `getLatestVersion()` e obtenha seu status de treinamento usando o método de versão `getStatus()`.

```
// Access the latest version of the solution and print its training status
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(mlSolution.getLatestVersion().getStatus(),
 null, 2)));
```

Tradução automática

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

Saída quando o treinamento estiver concluído:

```
*** Script:
{"state":"solution_complete","percentComplete":"100","hasJobEnded":"true"}
```

getLatestVersion()	getStatus()
`ClassificationSolution - getLatestVersion()`	`ClassificationSolutionVersion - getStatus()`
`ClusteringSolution – getLatestVersion()`	`ClusteringSolutionVersion – getStatus()`
`Codificador - getLatestVersion()`	`EncoderVersion - getStatus()`
`PredictabilityEstimate - getLatestVersion()`	`PredictabilityEstimateVersion - getStatus()`
`RegressionSolution - getLatestVersion()`	`RegressionSolutionVersion - getStatus()`
`SimilaritySolution - getLatestVersion()`	`SimilaritySolutionVersion - getStatus()`

Obter previsões usando uma versão de solução

Depois que a solução tiver sido treinada, obtenha a versão treinada e execute uma previsão nela. Obtenha a solução que você criou na Store. Em seguida, escolha a versão treinada e preveja a versão treinada.

Nota:
As previsões não podem ser feitas em codificadores e estimativas de previsibilidade.

1. Obtenha a solução do armazenamento de soluções de classificação usando o método `get()`.

```
// Get the solution created in the first example from the classification solution
 store
var mlSolution =
 sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('ml_x_snc_global_global_my_solution_defi
nition');
```

2. Use o método `get()` da API GlideRecord para fornecer um registro da tabela Incidente [incidente].

```
// single GlideRecord input
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("<sys_id>");
```

Tradução automática

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

3. Opcional. Configure o parâmetro *`ClassificationSolutionVersion - forecast()options`* para retornar os três principais resultados e retornar todos os resultados.

```
// configure optional parameters
var options = {};
options.top_n = 3;
options.apply_threshold = false;
```

4. Declare uma variável chamada `resultados` e atribua-a ao trabalho de previsão. Para executar o trabalho de previsão, obtenha a versão mais recente da solução usando o método *`ClassificationSolution - getLatestVersion()e`* chame o método ClassificationSolutionVersion – forecast().

```
var results = mlSolution.getLatestVersion().predict(input, options);
```

   - *`ClassificationSolutionVersion - previsão ()`*
   - *`ClusteringSolutionVersion – prever ()`*
   - *`RegressionSolutionVersion - prever ()`*
   - *`SimilaritySolutionVersion - previsão ()`*

5. Imprima a saída dos resultados previstos.

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(results), null, 2));
```

   Saída de exemplo de resultados previstos:

```
*** Script: {
 "<sys_id>": [
  {
   "confidence": 99,
   "threshold": 24.75,
   "predictedValue": "Email",
   "predictedSysId": ""
  },
  {
   "confidence": 5.88210244009169,
   "threshold": 100,
   "predictedValue": "Email (I/f)",
   "predictedSysId": ""
  },
  {
   "confidence": 2.3461203499840932,
   "threshold": 14.81,
   "predictedValue": "Authentication",
   "predictedSysId": ""
  }
 ]
}
```

Testando e monitorando previsões

Avalie a cobertura e a precisão das suas soluções de aprendizado de máquina (ML), testando-as. Depois de implantado, acompanhe o desempenho ao longo do tempo para

Tradução automática

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

ver o desempenho das suas soluções. Use as informações para fazer mudanças em suas soluções para melhorar as previsões.

Soluções de teste

Depois que suas soluções de ML forem treinadas, você poderá chamar a API Predictive Intelligence para fazer uma previsão de solução. Use a API para testar as seguintes soluções:

- Testar uma previsão de solução de classificação
- Testar uma previsão de solução de semelhança

Previsões de monitoramento

Para previsões de classificação, use o painel Resultados de previsão para rastrear a cobertura e a precisão das previsões ao longo do tempo.

Para saber como, consulte Rastrear resultados de previsão de classificação ao longo do tempo.

Solução de problemas de previsão

Para solucionar problemas comuns com previsões de solução, consulte o artigo Problemas comuns de inteligência preditiva [KB781893] no Now Support Base de conhecimento.

Testar uma previsão de solução de classificação

Depois que suas soluções de aprendizado de máquina (ML) forem treinadas, você poderá chamar a API Inteligência preditiva para fazer uma previsão de solução. Neste procedimento de exemplo, você pode usar o Explorador de REST API para testar uma previsão de solução de classificação para categorização de incidente.

Antes de Iniciar
Treine sua solução de ML antes de testar uma previsão.

Função necessária: web_service_admin, rest_api_explorer, ml_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento usa dados de amostra para ilustrar o que você pode fazer em sua instância e pode não representar dados ou registros que estão realmente em sua instância.

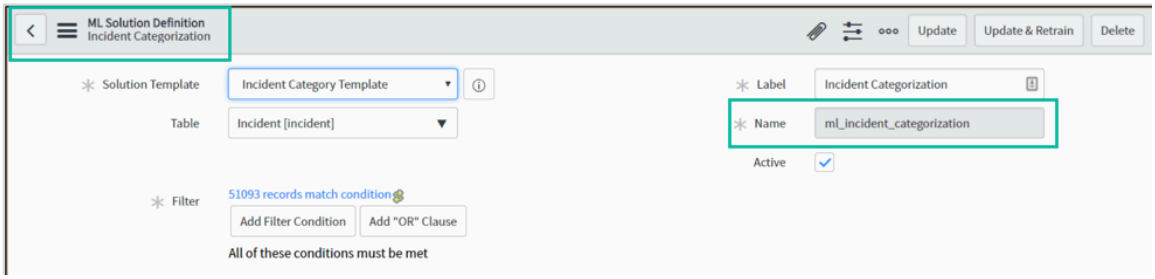
Este cenário ilustra uma previsão de solução de classificação para uma solução de ML hipotética que você criou e treinou anteriormente. Você também pode usar o Explorador de REST API para testar uma previsão de solução de semelhança.

Procedimento

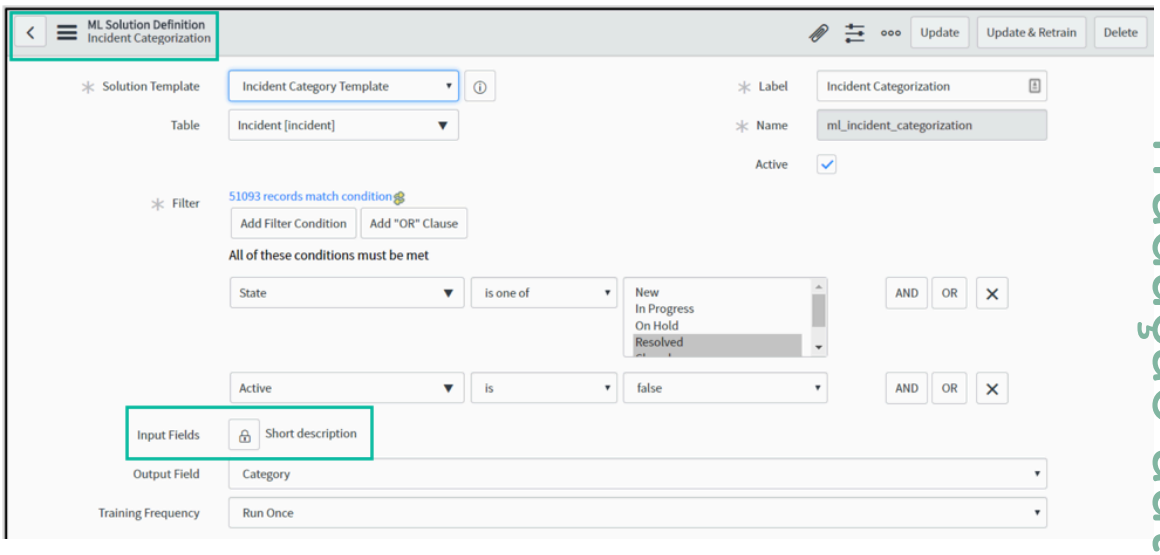
1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Localize a definição da solução de ML cuja previsão você deseja testar e copie o valor de **Nome** para a área de transferência ou para um arquivo do Bloco de notas.
   Nesse caso, use o valor do campo **Nome** no registro *de categorização de incidentes* da definição de solução de ML, conforme ilustrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

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



3. Anote e salve os **Campos de entrada** usados em seu registro de Definição de Solução de ML que você deseja que o Explorador de REST API use em sua chamada para a API Inteligência preditiva.
   Nesse caso, você pode usar o campo **_description curto**, pois o modelo de previsão foi treinado para usar esse campo para aprender sua definição de categoria.



4. Navegar até **Serviços web do sistema** > **REST** > **Explorador de REST API**.
5. Defina esses campos de opção da seguinte forma.
   O formulário Inteligência preditiva é exibido. Você usa este formulário para preparar sua solicitação de chamada para a API Inteligência preditiva.
6. No campo **valor** de solution-name, digite `ml_incident_categorization`.

   Nota:
   Esta entrada é o valor de Nome que você capturou na Etapa 1 deste procedimento.

7. Selecione **Adicionar parâmetro de consulta**.
   O formulário Inteligência preditiva é atualizado para mostrar a seção **Parâmetros de consulta**.
8. Digite `short_description` no primeiro campo.

   Nota:
   Este campo é o campo de entrada que você capturou na Etapa 2 deste procedimento.

9. Digite uma descrição resumida de um incidente no segundo campo.
   Por exemplo, digite `Não é possível conectar`.
10. Selecione o botão **Enviar**.
    O Explorador de REST API envia sua solicitação para a API Inteligência preditiva.

Tradução automática

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

O sistema prevê o valor de saída na seção Corpo da resposta da saída da API. Você pode usar outras descrições resumidas para testar o que a solução está prevendo.

11. **Opcional:** Envie uma solicitação diferente para a API Inteligência preditiva para que você possa testar o modelo de previsão novamente.

    a. Retorne à seção **Parâmetros de consulta** do formulário Inteligência preditiva.

    b. Digite uma descrição resumida que faça referência a um tipo diferente de incidente no segundo campo. Por exemplo, digite Não é possível se conectar ao MSSQL.

    c. Selecione o botão **Enviar**.

    A seção Corpo da resposta pode ser atualizada para mostrar um resultado diferente do que você viu na Etapa 9, dependendo das categorias de incidente configuradas na configuração da definição de solução. Em outras palavras, alterar o texto de descrição resumida pode recategorizar o incidente como um tipo diferente de problema.

Example:
Você também pode testar o modelo de previsão Inteligência preditiva ao criar um registro de incidente usando o formulário de incidente.

1. Navegar até **Incidente** > **Criar novo**.
2. No novo formulário de incidente que é carregado, defina os campos da seguinte forma.
   - **Usuário:** insira o nome do solicitante.
   - **Categoria:** deixe como padrão.
   - **Descrição resumida:** insira uma descrição resumida que você deseja testar.
3. Envie o formulário de incidente.

Resultado: quando o formulário é atualizado, uma mensagem de informação aparece com a categoria de incidente definida automaticamente com um valor específico.

Nota:
Para algumas descrições resumidas, a previsão pode não ser processada porque a solução não tem confiança suficiente para prever o valor dessa entrada.

Tópicos relacionados

API Predictive Intelligence

MLPredictor - Global

Testar uma previsão de solução de semelhança

Depois que suas soluções de aprendizado de máquina (ML) forem treinadas, você poderá chamar a API Inteligência preditiva para fazer uma previsão de solução. Neste procedimento de exemplo, usamos a aplicação Explorador de REST API para testar uma previsão de solução de semelhança para recomendações de incidentes resolvidos.

Antes de Iniciar
Treine sua solução de ML antes de testar uma previsão.

Função necessária: web_service_admin, rest_api_explorer, admin ou ml_admin

Tradução automática

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

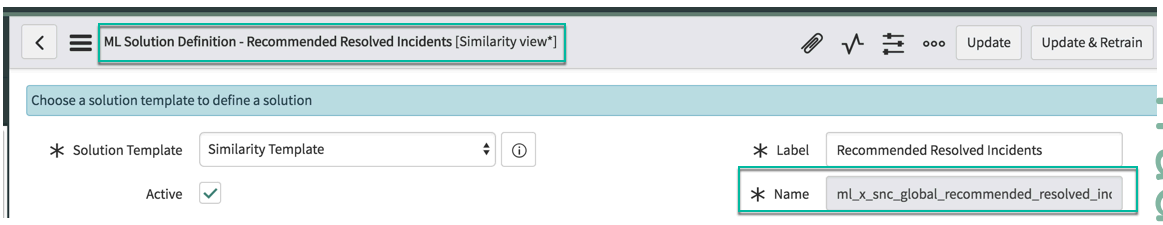
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento usa dados de amostra para ilustrar o que você pode fazer em sua instância e pode não representar dados ou registros que estão realmente em sua instância.

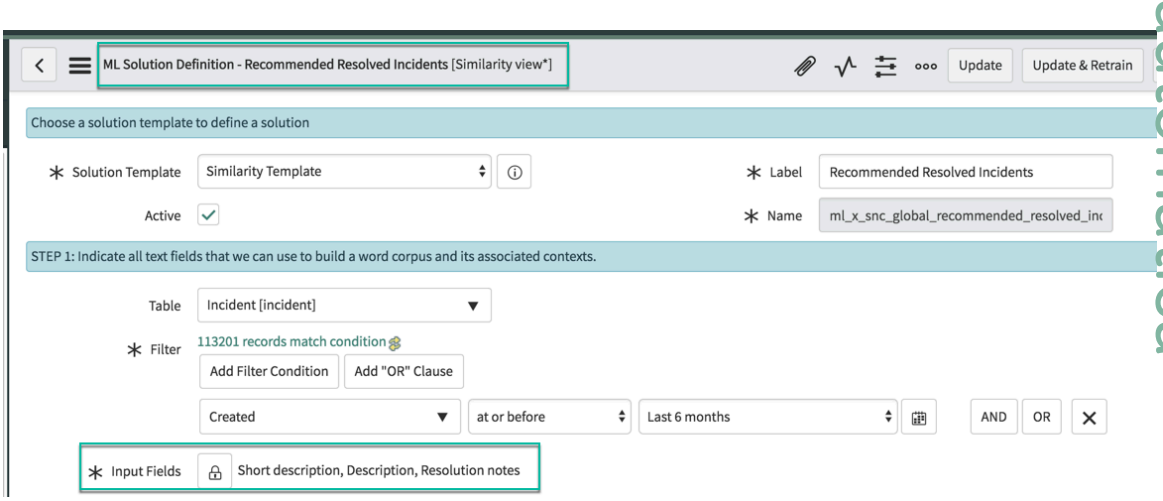
Este cenário ilustra uma previsão de solução de semelhança para uma solução de ML hipotética que você criou e treinou anteriormente. Você também pode usar o Explorador de REST API para testar uma previsão de solução de classificação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Localize a definição da solução de ML cuja previsão você deseja testar e copie o valor de **Nome** para a área de transferência ou para um arquivo do Bloco de notas.
   Nesse caso, usamos o valor do campo **Nome** no registro de *Incidentes resolvidos recomendados* da definição de solução ML, conforme ilustrado no exemplo a seguir.



3. Copie o(s) valor(es) dos **campos de entrada** usados no registro de Definição de Solução ML que você deseja que o Explorador de REST API use em sua chamada para a API Inteligência preditiva.
   Nesse caso, usamos o tipo de campo **Descrição resumida**, pois o modelo de previsão foi treinado para usar esse campo para aprender, emparelhar e recomendar registros semelhantes para sua revisão.



4. Clique com o botão direito do mouse na guia do navegador que você está usando para exibir sua instância e selecione **Duplicar**.
5. Na guia duplicada do navegador, navegue até **Serviços web do sistema** > **REST** > **Explorador de REST API**.
6. Clique **em Explorar**.
7. Defina esses campos de opção da seguinte forma.
   O formulário Inteligência preditiva é exibido. Você usa este formulário para preparar sua solicitação de chamada para a API Inteligência preditiva.
8. No campo **valor** do solution-name, insira `ml_x_snc_global_recommended_resolved_incidents`.

Tradução automática

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

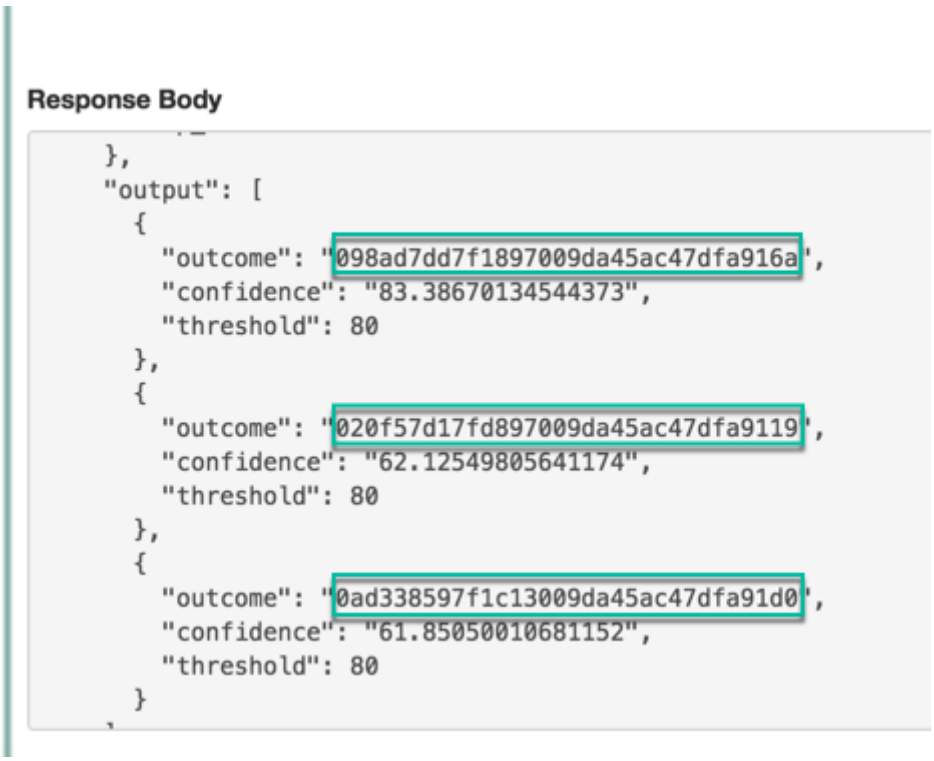
Nota:
Este é o valor de Nome que você capturou na Etapa 2 deste procedimento.

9. Clique **em Adicionar parâmetro de consulta**.
10. Na seção Parâmetros de consulta, insira o valor de um dos Campos de entrada da solução que você está testando.
    a. No primeiro campo, cole `short_description`.

    Nota:
    Este é um dos campos de entrada que você capturou na Etapa 2 deste procedimento.

    Você pode usar outros tipos de campo, como **Descrição** ou **Anotações de resolução** para testar o que a solução está prevendo.

    b. No segundo campo, insira algum texto que você possa encontrar em um registro de incidente.
    Por exemplo, insira `Erros de descoberta`.
11. Clique no botão [+] para criar uma segunda condição de consulta que defina o número de resultados que você deseja consultar.
    a. No primeiro campo, insira `top_n`.
    b. No segundo campo, insira `3`.
    Essas condições definem a consulta para recuperar os três principais registros de incidentes mais semelhantes.
12. Clique em **Enviar**.
    O Explorador de REST API envia sua solicitação para a API Inteligência preditiva.
13. Na seção Corpo da resposta, copie os três valores de resultado que sua chamada de API retornou, conforme ilustrado na imagem abaixo.



Tradução automática

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

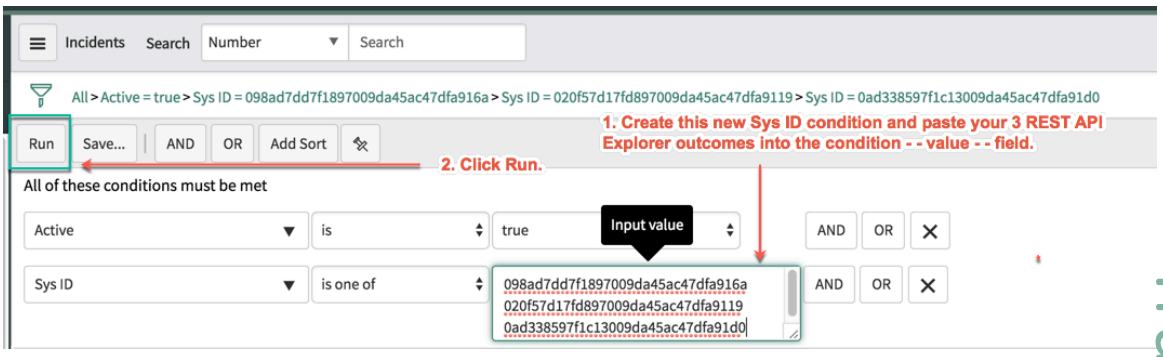
14. Na guia original do navegador, navegue até **Central de serviços** > **Incidentes**.

15. Conforme mostrado na imagem abaixo, defina as condições de filtro para os três resultados da REST API para a exibição de lista da tabela Incidentes.

    a. Adicione as condições Ativas e ID do sistema abaixo à exibição da lista de incidentes Ícone de filtro.

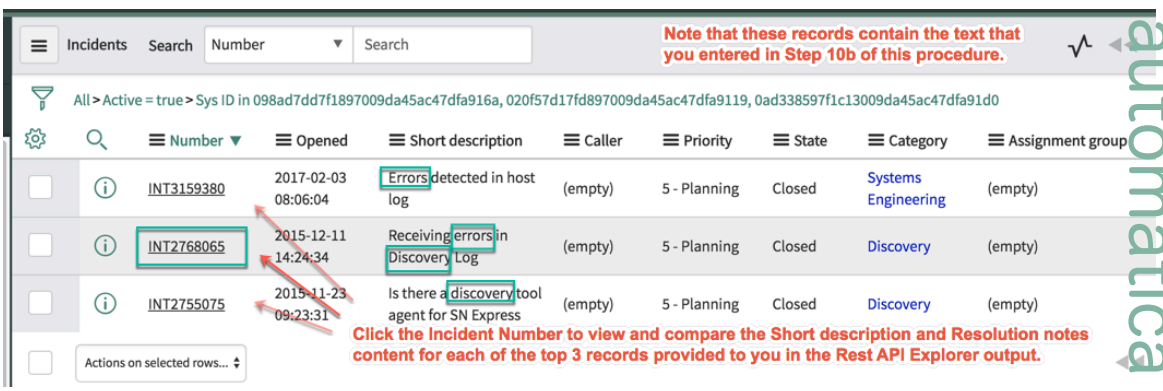
    b. Cole os três resultados da REST API no campo **Valor de entrada** da condição do SYS ID que você criou.

    c. Clique em **Executar**.



16. De acordo com a imagem abaixo, compare a lista de incidentes retornada com a entrada para a saída de previsão no Explorador de REST API.

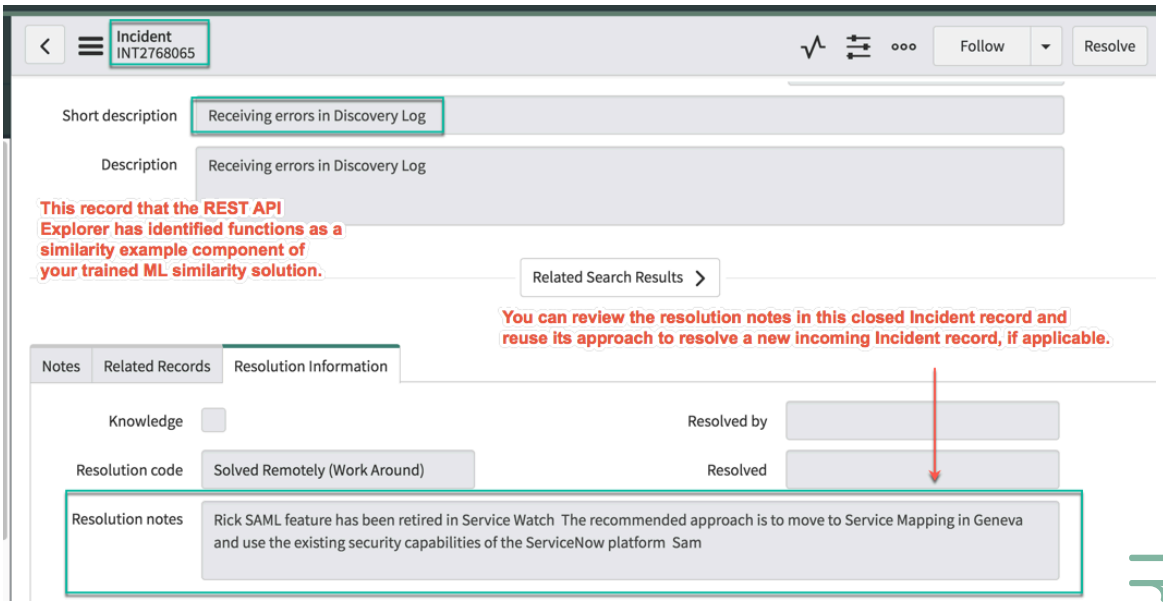
    a. Clique no Número do Incidente para abrir o registro do Incidente.



Tradução automática

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

b. De acordo com a imagem abaixo, revise o texto de anotações de resolução no registro do incidente.



Tópicos relacionados

API Predictive Intelligence

MLPredictor - Global

Rastrear resultados de previsão de classificação ao longo do tempo

Use o painel Resultados de previsão para determinar se as previsões de solução estão melhorando ao longo do tempo. Identifique soluções que exigem mudanças de filtro ou retreinamento.

Antes de Iniciar

- Para garantir a exibição ideal do painel, habilite painéis dinâmicos ou altere o layout do painel padrão.
- Função necessária: admin, ml_admin ou ml_report_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O painel Resultados de previsão lista a precisão e a cobertura da solução de classificação ao longo do tempo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Classificação** > **Relatório de Resultados de Previsão**.
2. No painel Resultados de previsão **Filtrar por prompt de solução**, selecione as estatísticas da solução que você deseja revisar.
   O sistema atualiza o painel com base na solução selecionada.
3. Identifique classes com precisão anômala ou valores de cobertura.

   Example
   Por exemplo, identifique soluções em que a precisão ou a cobertura estão diminuindo ao longo do tempo.

O que Fazer Depois

Atualize o filtro de definição de solução para incluir ou excluir classes conforme necessário.

Tradução automática

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

Revisando seus trabalhos de treinamento da solução ML

Use as Soluções de ML (exibição Trabalhos de treinamento) para rastrear, revisar e monitorar o status e o andamento do treinamento da solução para todos os trabalhos de treinamento de API e interface do usuário de ML em sua instância.

Plano de fundo e uso

Quando você envia uma solução de ML ou definição de solução de ML para treinamento, ela vai para um datacenter ServiceNow para processamento para prever e fornecer um resultado de dados. Dependendo do tamanho da solução, o treinamento pode levar horas ou, às vezes, dias para ser concluído. A exibição Trabalhos de treinamento ajuda você a ficar por dentro de todos os trabalhos de treinamento de solução de ML em andamento e concluídos em sua instância.

Para acessar a exibição de trabalhos de treinamento, use a função admin ou ml_admin e o seguinte caminho de navegação: **Inteligência preditiva** > **Solução Trabalhos de treinamento**.

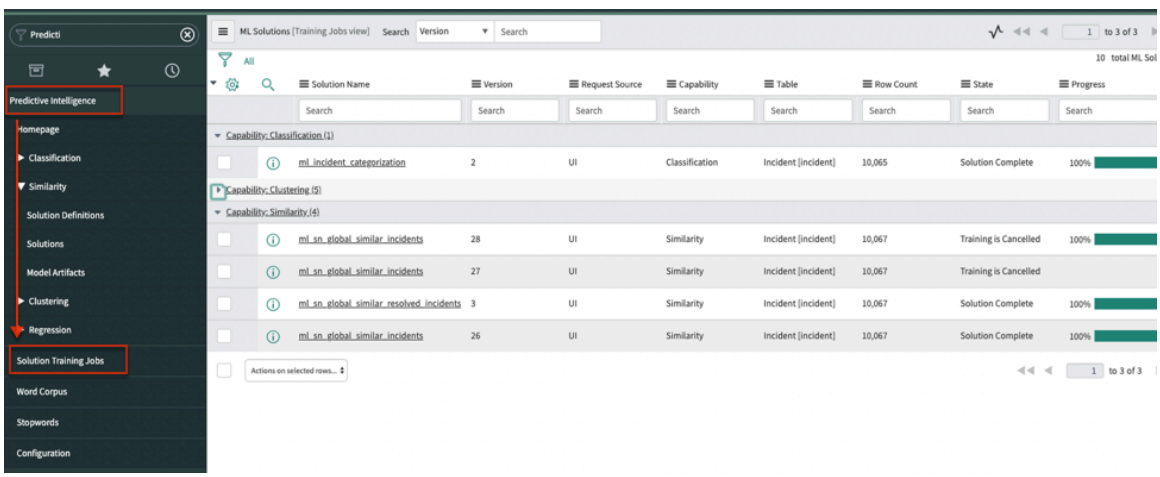
Nota:
O programador de ML limita o número de treinamentos que uma instância pode confirmar a 50 novas solicitações de treinamento de ML por instância em uma janela de 24 horas. Isso exclui solicitações de retreinamento programadas. Além disso, as atualizações de cluster e de semelhança também são excluídas deste limite, mesmo que as novas solicitações de treinamento excedam 50 em uma janela de 24 horas.

Resumo da exibição de trabalhos de treinamento

A exibição mostra todos os trabalhos de treinamento de ML agrupados pelas quatro estruturas de capacidade Inteligência preditiva : classificação, semelhança, cluster e regressão.

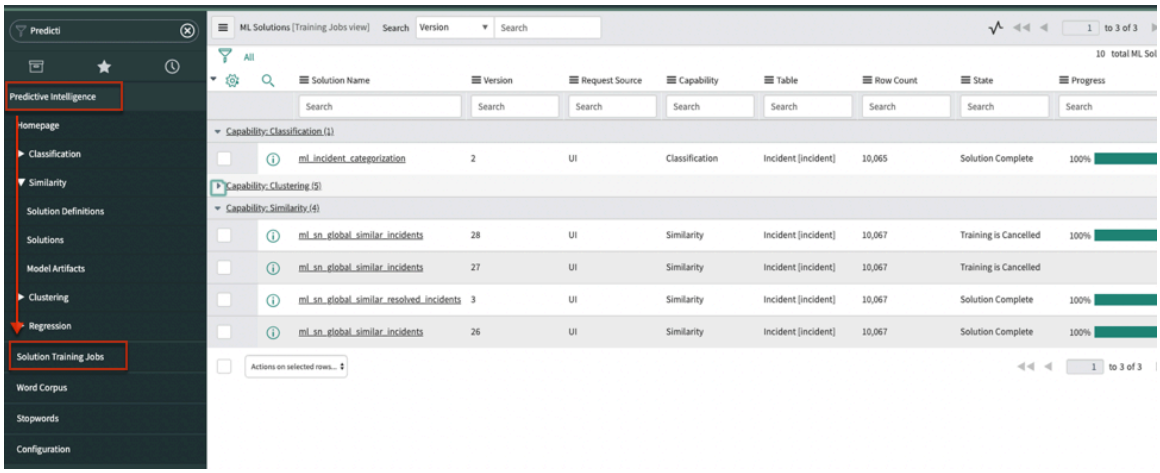
Cada solução de ML tem valores para sua versão, tipo de estrutura de capacidade, estado de treinamento, porcentagem de conclusão de treinamento e outros atributos relevantes.

Se você não tiver trabalhos de treinamento para um recurso específico, as soluções de ML associadas não aparecerão na exibição. Por exemplo, neste cenário, não há trabalhos de treinamento de regressão listados porque você ainda não tem nenhuma solução de ML de regressão que tenha enviado para treinamento.

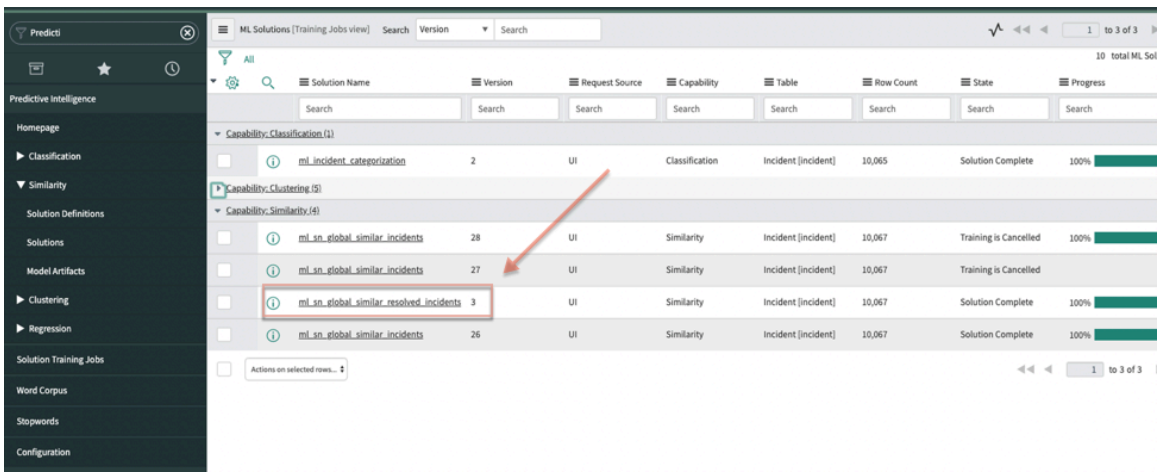


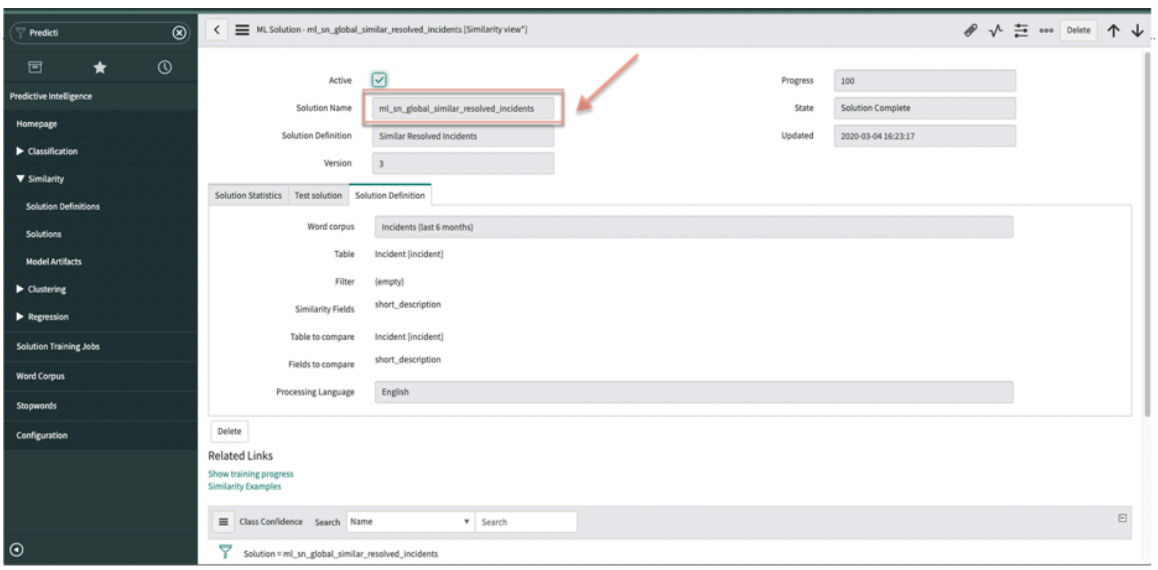
Tradução automática

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



Ao clicar no Nome da solução, você pode ver os detalhes da solução de ML, conforme mostrado nas imagens abaixo.





Domain Separation e Inteligência preditiva

A separação de domínio é compatível com a aplicação Inteligência preditiva e a aplicação Compreensão da linguagem natural . O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Tradução automática

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

Nível de suporte: Padrão

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

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

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

Visão geral

Inteligência preditiva permite a criação de soluções de aprendizado de máquina supervisionadas usando conjuntos de dados históricos. Uma definição de solução de aprendizado de máquina pode ser configurada em Inteligência preditiva por domínio, o que garante que os dados usados pela solução sejam específicos do domínio. Depois que uma solução é treinada para um domínio, a solução solicita que uma previsão seja feita para resolução, dependendo do domínio a que pertence. Por exemplo, a solução pode ser um incidente ou caso.

Como o Domain Separation funciona no Inteligência preditiva

Um proprietário de instância pode treinar uma solução de aprendizado de máquina (ML) para cada domínio, criando uma definição de solução para cada domínio e treinando essas soluções. Dessa forma, cada solução usa dados específicos para o domínio correspondente.

- Os dados podem ser separados por domínio
- A coluna domínio está presente nas tabelas de aplicativo do sistema de base
- A configuração específica do domínio é gerenciada pelo proprietário da instância
- Os domínios de locatário podem gerenciar os próprios dados de aplicativo
- As propriedades da aplicação reconhecem o domínio quando necessário

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Suporte de exibição de banco de dados para Inteligência preditiva

Use exibições de banco de dados para associar duas ou mais tabelas como entrada para sua solução de aprendizado de máquina (ML).

Uso de exibições de banco de dados em uma solução de ML

As exibições de banco de dados ajudam a expandir a quantidade de campos que sua solução pode usar para treinamento. Ao usar mais de uma tabela no formulário de definição de solução de ML, você pode acessar mais dados de entrada para ajudar a enriquecer o resultado da solução.

Tradução automática

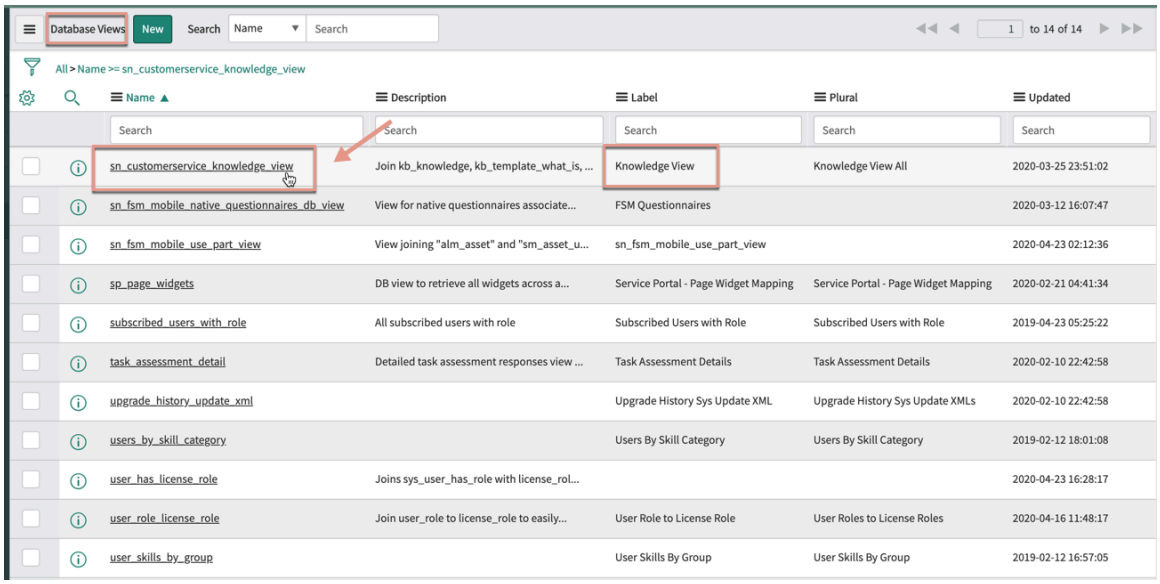
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

As exibições de banco de dados permitem associar duas ou mais tabelas em uma exibição consolidada. Para que isso funcione em uma solução de ML, você deve primeiro criar a exibição do banco de dados. Consulte Exibições do banco de dados.

As exibições de banco de dados são compatíveis com todas as quatro estruturas de capacidade Inteligência preditiva : classificação, semelhança, cluster e regressão.

Um exemplo de exibição de banco de dados para Inteligência preditiva

No cenário de exemplo a seguir, você criou uma exibição de banco de dados para uso em uma solução de semelhança de ML. A imagem abaixo mostra o registro de exibição do banco de dados que você criou, incluindo o **Nome** e o **Rótulo**.

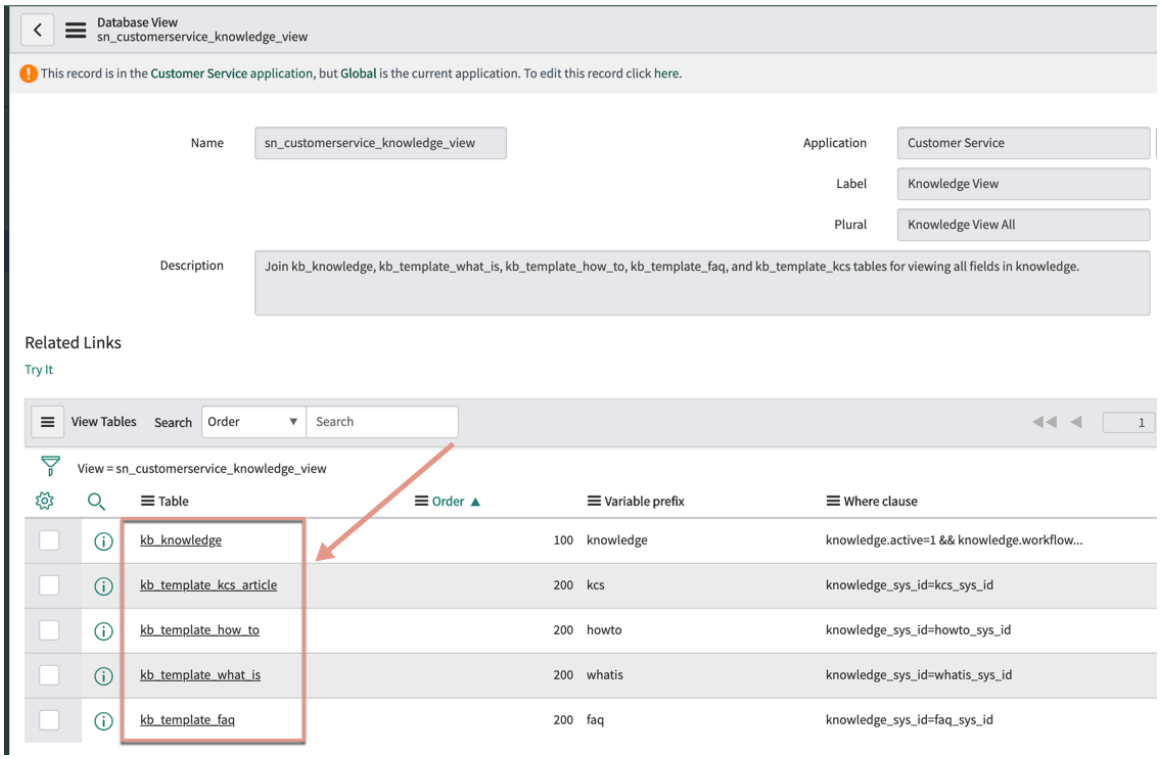


Quando você clica no **Nome**do registro, seu conteúdo aparece, conforme mostrado na imagem abaixo. No conteúdo de exibição do banco de dados, as cinco tabelas da Base de Conhecimento que você ingressou na exibição são listadas. A maioria dessas tabelas contém diferentes tipos de modelo de artigo de conhecimento, como perguntas frequentes ou um artigo de instruções.

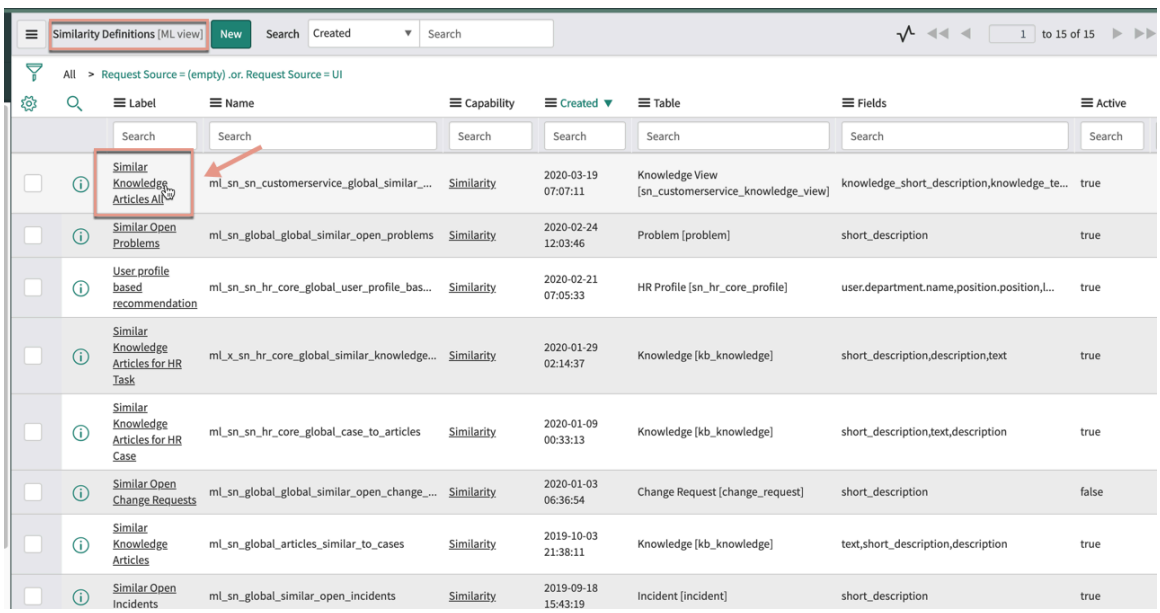
Quando uma exibição de banco de dados é usada como entrada para uma solução de semelhança, cada uma das tabelas que constituem a exibição deve ter pelo menos o número necessário de registros definidos na configuração da sua instância ServiceNow. O número mínimo padrão necessário é 10.000. Por exemplo, a exibição do banco de dados do **Knowledge View** tem cinco tabelas e cada tabela deve ter 10.000 registros. Se uma tabela não tiver 10.000 registros, talvez você não veja os resultados dessa tabela. Se você precisar mudar esse valor, entre em contato com o Suporte ao cliente.

Tradução automática

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



Na imagem abaixo, você pode ver o registro de definição de solução de semelhança que já criou e que planeja associar à exibição do banco de dados. Quando você clica no **rótulo** do seu registro de semelhança, o formulário de definição de semelhança é exibido.

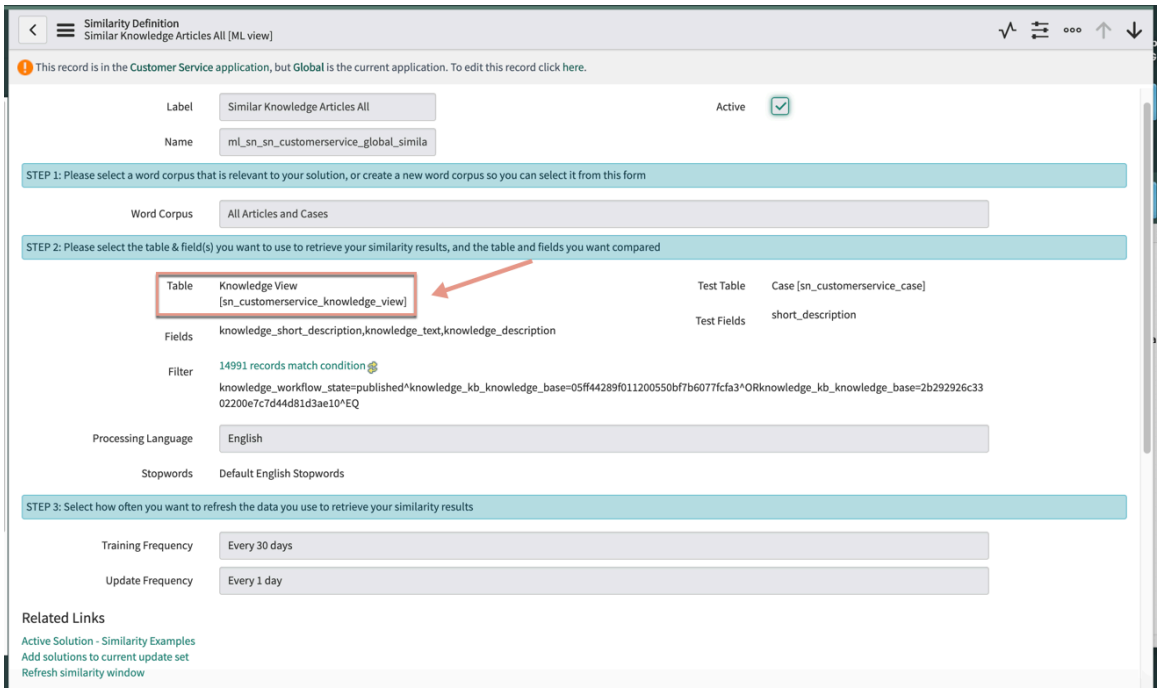


Os formulários de Definição de Semelhança comparam os registros de tabela existentes com base na semelhança deles usando uma tabela no campo **Tabela** e outra tabela no campo **Tabela de Teste**.

Para usar uma exibição de banco de dados em sua solução de semelhança, em vez de selecionar uma tabela no campo **Tabela**, selecione a exibição de banco de dados que você criou, que neste cenário de exemplo é a exibição de banco de dados de exibição de **conhecimento**. Esta configuração aumenta o número de registros que sua solução usa no treinamento porque o sistema compara e processa cinco tabelas de dados em vez de uma.

Tradução automática

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



ServiceNow® aplicações e recursos que usam Inteligência preditiva

Revise este tópico para ver uma amostra de ServiceNow aplicações e recursos que aproveitam a funcionalidade Inteligência preditiva.

Quando aplicável, as equipes ServiceNow trabalham juntas para criar produtos que aplicam a inteligência artificial e os recursos de aprendizado de máquina que Inteligência preditiva fornece.

Essas equipes têm clientes em diferentes unidades de negócios (BUs) e setores. Por exemplo, as equipes de marketing, produto, design, desenvolvimento e documentação de Customer Service Management (CSM) fazem parceria com a equipe de plataforma Inteligência preditiva para fornecer produtos específicos da BU para ServiceNow clientes do CSM.

Esta é uma lista de alguns dos produtos ServiceNow que usam a funcionalidade Inteligência preditiva.

Soluções de aprendizado de máquina para Strategic Portfolio Management	Soluções de aprendizado de máquina para Knowledge Management	Soluções de aprendizado de máquina para IT Service Management
Soluções de aprendizado de máquina para HR Service Delivery	Soluções de aprendizado de máquina para Espaço do agente do HR Service Delivery	Soluções de aprendizado de máquina para governança, risco e conformidade
Soluções de aprendizado de máquina para Vulnerability Response	Soluções de aprendizado de máquina para Customer Service Management	Soluções de aprendizado de máquina para administração de pesquisa
Soluções de aprendizado de máquina para Gestão de serviços de campo	Soluções de aprendizado de máquina para Gestão de eventos	Soluções de aprendizado de máquina para Flow Designer

Tradução automática

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

Usar Predictive Intelligence no Flow Designer com ações de ML

Use ações do Predictive Intelligence para fazer previsões usando modelos existentes sem as complexidades e sobrecarga da codificação de script.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que os seguintes plug-ins estejam ativados em sua instância:
  - Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml)
  - Inteligência preditiva Relatório (com.glide.platform_ml_pa)
  - Inteligência preditiva para Flow Designer (com.snc.ml_flowdesigner)
- Criar ou usar uma solução de ML treinada existente
- Funções necessárias: flow_designer ou delegated_developer e ml_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie fluxos em Flow Designer que incorporam funções de ML preditivas para fazer previsões para usar em seus fluxos de trabalho digitais.

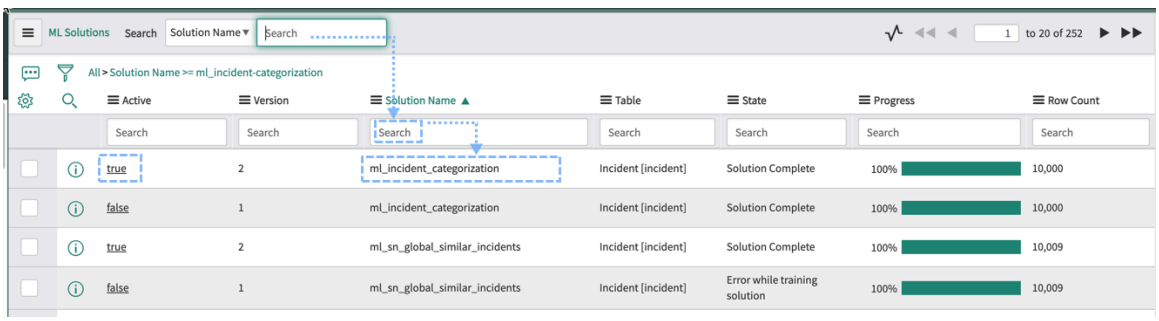
Você pode usar Inteligência preditiva em Flow Designer para Inteligência preditiva capacidades de classificação, semelhança e regressão.

Neste cenário de exemplo, as únicas ações de previsão em lote Flow Designer disponíveis são Previsão de regressão em lote e Previsão em lote de classificação.

A IU Flow Designer é útil na automatização de processos de codificação complexos para um resultado de dados específico. A primeira coisa que você deseja identificar é qual processo deseja automatizar. Neste cenário de exemplo, você está automatizando a atribuição de uma categoria a um registro de incidente. Ao concluir o fluxo, o próximo registro de incidente criado em sua instância atualiza o campo Categoria no registro com base no texto inserido no campo **Descrição resumida** do fluxo, conforme mostrado na Etapa 24 deste procedimento.

Com base no seu caso de uso, você pode usar qualquer solução de ML de classificação, semelhança ou regressão ativa e treinada necessária em seu fluxo.

Neste procedimento de exemplo, você cria um fluxo Flow Designer que usa a solução de ML *ml_incident_categorization* em uma ação Flow Designer. Neste cenário de exemplo, você pode encontrar esta solução de ML pesquisando na tabela Soluções de ML, conforme mostrado na imagem abaixo. Certifique-se de que a solução usada tenha sido treinada e que o valor **Ativo** esteja definido como **verdadeiro**.



O sistema aciona este fluxo específico no próximo registro de incidente que você criar.

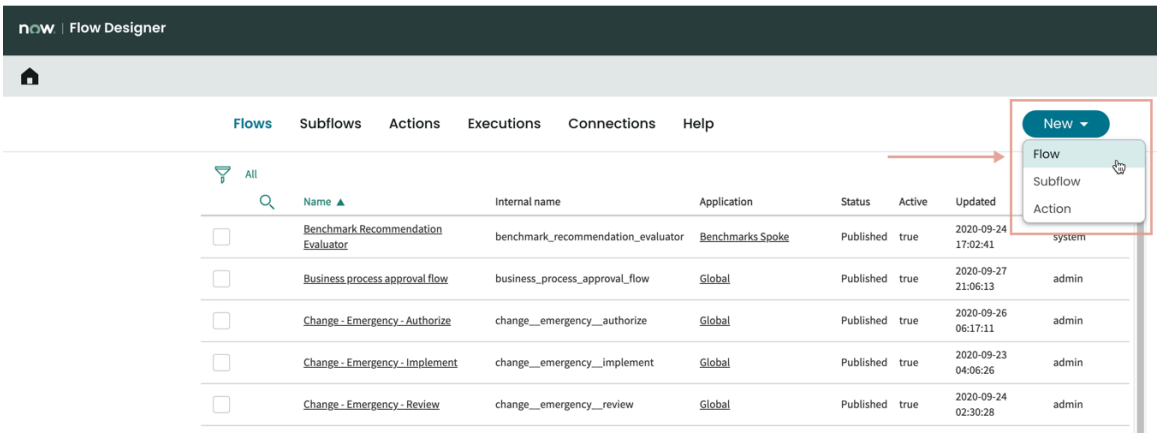
Para obter informações detalhadas sobre como usar o Flow Designer, consulte a seguinte documentação: Flow Designer

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Novo** > **Fluxo**.



3. Na tela Propriedades de fluxo, configure os seguintes campos.

   a. **Nome do fluxo**: informe um nome para o fluxo.
   Neste cenário, você insere Atribuição automática de categoria ao incidente.

   b. **Descrição**: insira uma descrição resumida do que o fluxo entrega.
   Por exemplo, você insere o seguinte: quando um incidente é criado, ele aciona automaticamente este fluxo, que usa Soluções de ML para prever a Categoria correta para o incidente.

   c. **Aplicação**: selecione **Global**.

   d. **Proteção**: Selecione **--Nenhuma--** ou Somente **leitura**.
   Neste cenário, você seleciona **--Nenhum--**.

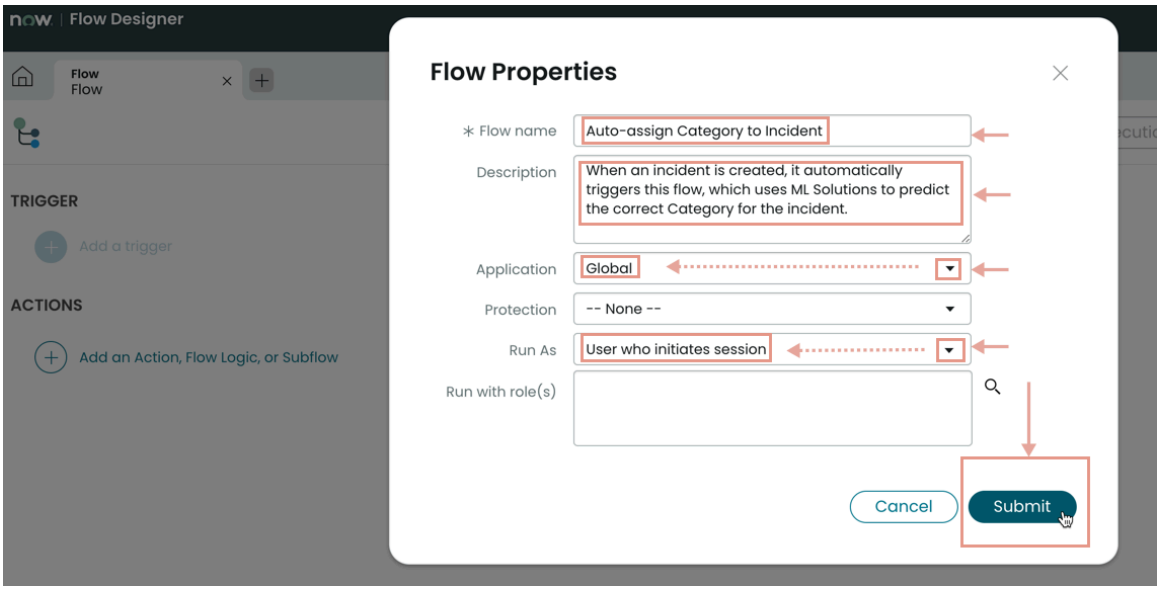
   e. **Executar como**: selecione **o usuário que inicia a sessão**

   f. **Executar com função(ões)**: deixe em branco.

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

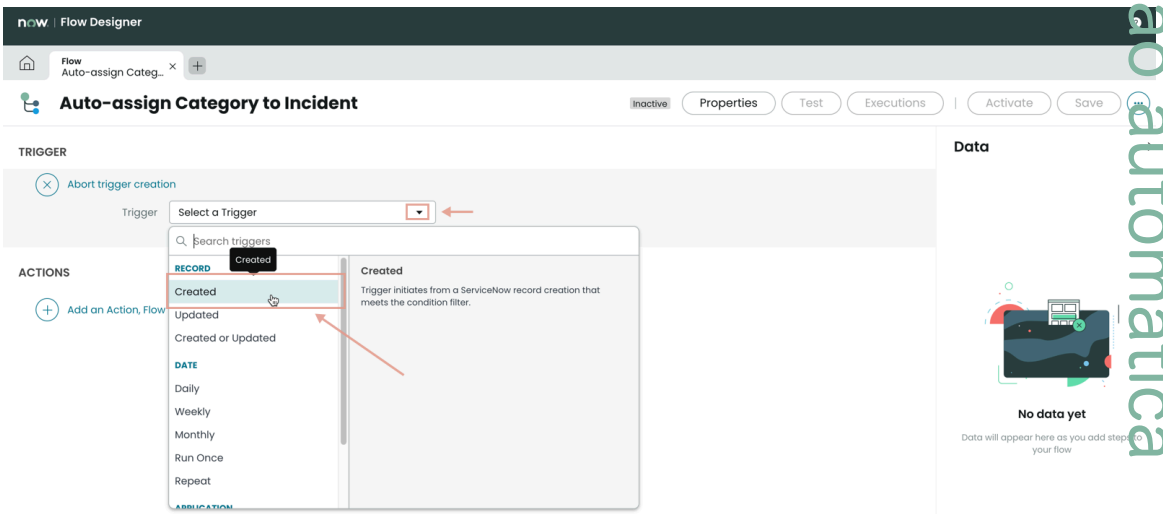
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



A tela Fluxo é exibida, mostrando o nome *de Atribuição automática de categoria ao incidente* que você atribuiu ao fluxo. Se uma tela de *Introdução* for exibida, selecione **Ignorar tour**.

5. Na seção GATILHO da tela, configure os seguintes campos para criar um gatilho para o fluxo.

a. Adicionar um gatilho: selecione **Criado**.

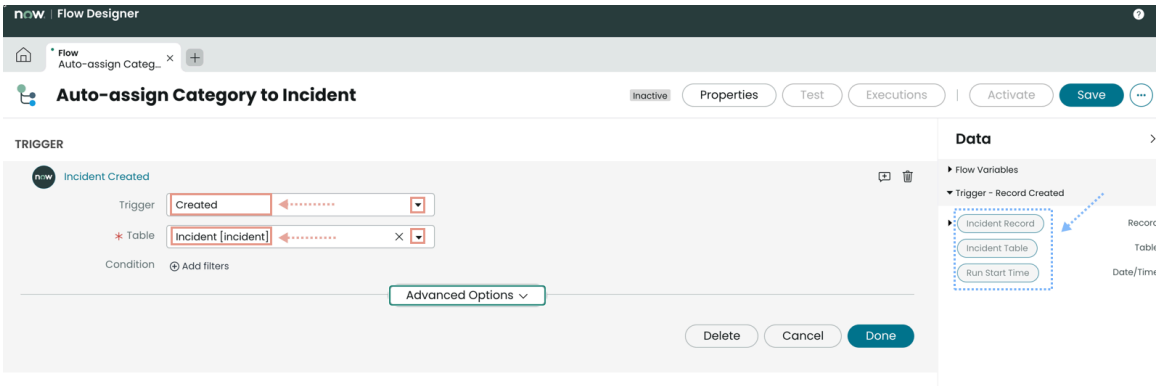


b. Tabela: Selecionar **incidente [incidente]**.

> **Nota:**
> Quando você configura os campos **Gatilho** e **Tabela**, as cápsulas de dados de registro aparecem na seção **Dados** da tela para que você possa usá-las em seu fluxo.

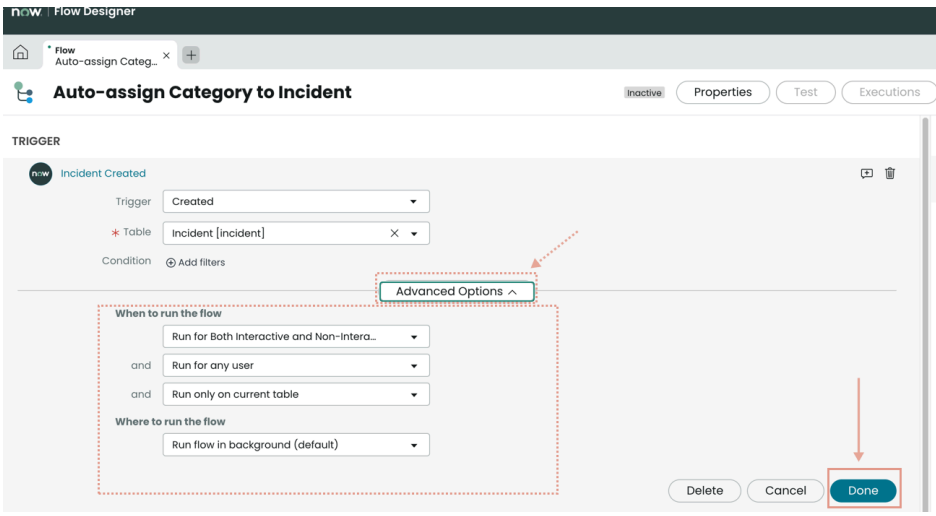
Tradução automática

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



c. Condição: selecione **Adicionar filtros** se quiser adicionar condições ao fluxo.

d. Opcional: Abra o painel **Opções avançadas** para exibir condições adicionais que você pode aplicar ao fluxo e selecione Opções avançadas novamente para fechar o painel.



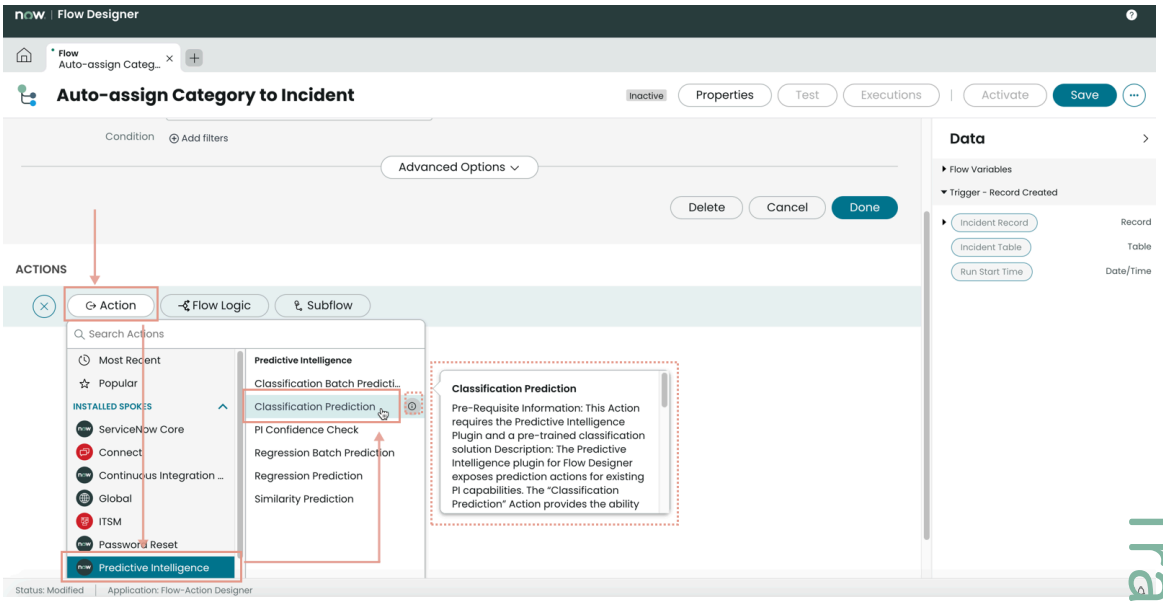
e. Selecione **Concluído**.

6. Na seção AÇÕES da tela, configure os seguintes campos para criar uma ação Previsão de classificação.

Tradução automática

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

a. Adicionar uma Ação, Lógica de Fluxo ou Subfluxo: Selecionar **Ação** > **Predictive Intelligence** > **Previsão de classificação**.

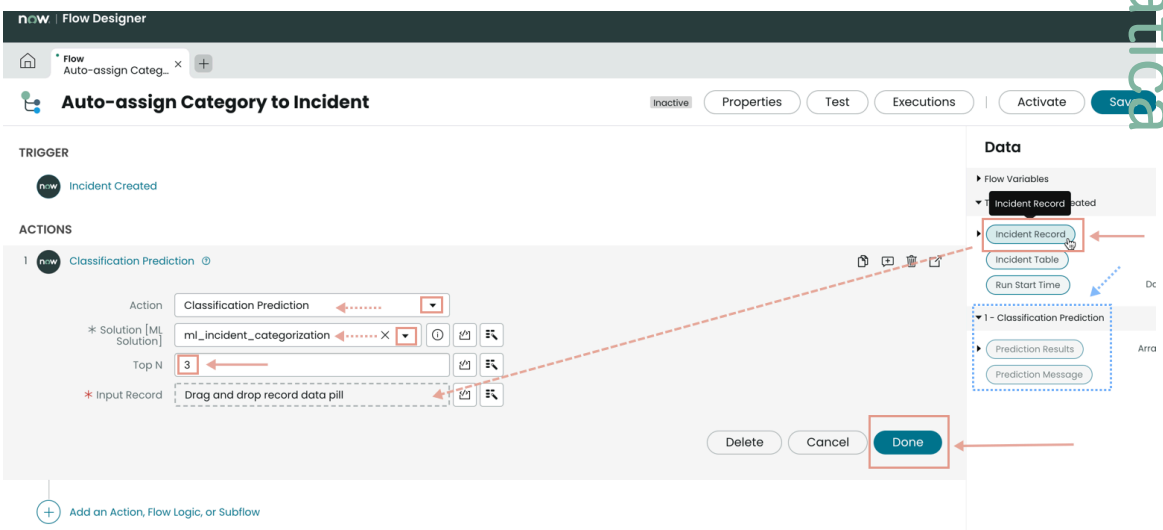


Selecione a dica da ferramenta para ver uma descrição de uma previsão de classificação.

b. Nome da solução [Solução de ML]: selecione **ml_incident_categorization**.

c. N principal: insira 3.
Quando você insere um número, como 3, o sistema usa as três principais previsões de ML que têm a pontuação de confiança de previsão mais alta. Se você não inserir nada, o sistema definirá o valor padrão como 1.

d. Registro de entrada: arraste a cápsula de dados **Gatilho → Registro de incidente** para o campo Registro de entrada.



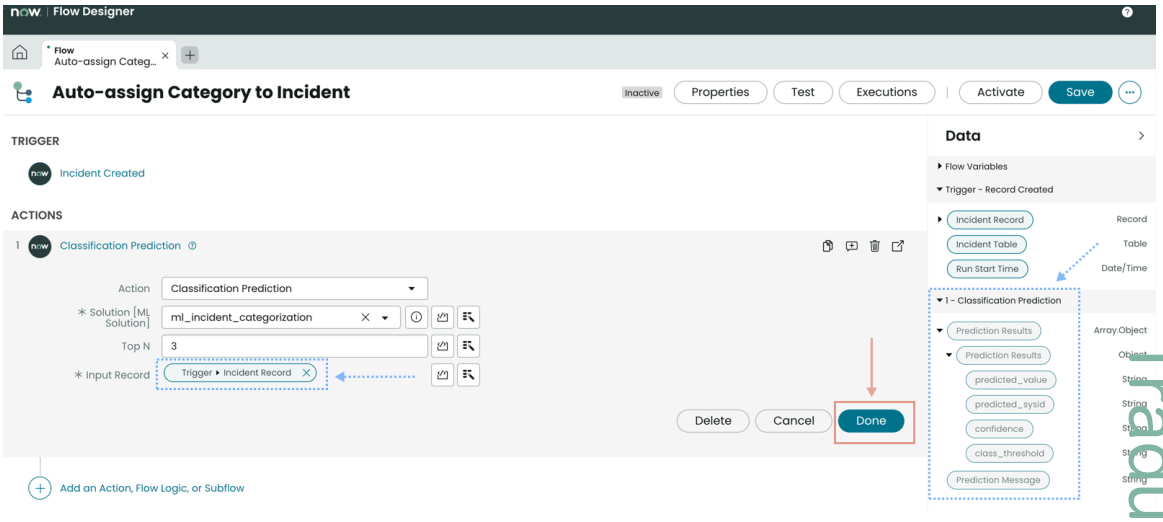
Os valores de Ação, Nome da solução, N principal e Registro de entrada fornecem uma base para a previsão de Categoria.

Tradução automática

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

Nota:
A cápsula de dados que você solta neste registro também deve ser um registro. Por exemplo, não tente soltar uma cápsula de tabela ou uma cápsula de data/hora no campo Registro de entrada.

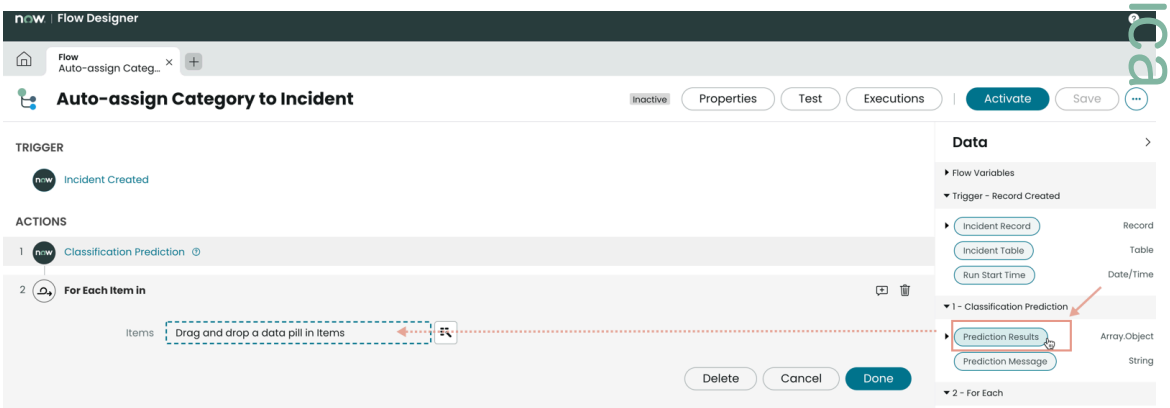
e. Selecione **Concluído**.
Resultado: a ação Previsão de classificação é concluída no fluxo e suas cápsulas de dados aparecem na seção Dados da tela.



7. Na seção AÇÕES da tela, use as etapas a seguir para criar ações e lógica de fluxo para os Resultados de previsão do incidente.

Nota:
Embora você possa usar um loop para iterar todos os resultados de previsão, o cenário mostrado nesta documentação usa um número relativamente pequeno de ações. Para obter configurações de fluxo mais avançadas, consulte o Flow Designer .

a. Para cada item na lista de itens: arraste a cápsula de dados **Resultados de previsão** para o campo **Itens**.



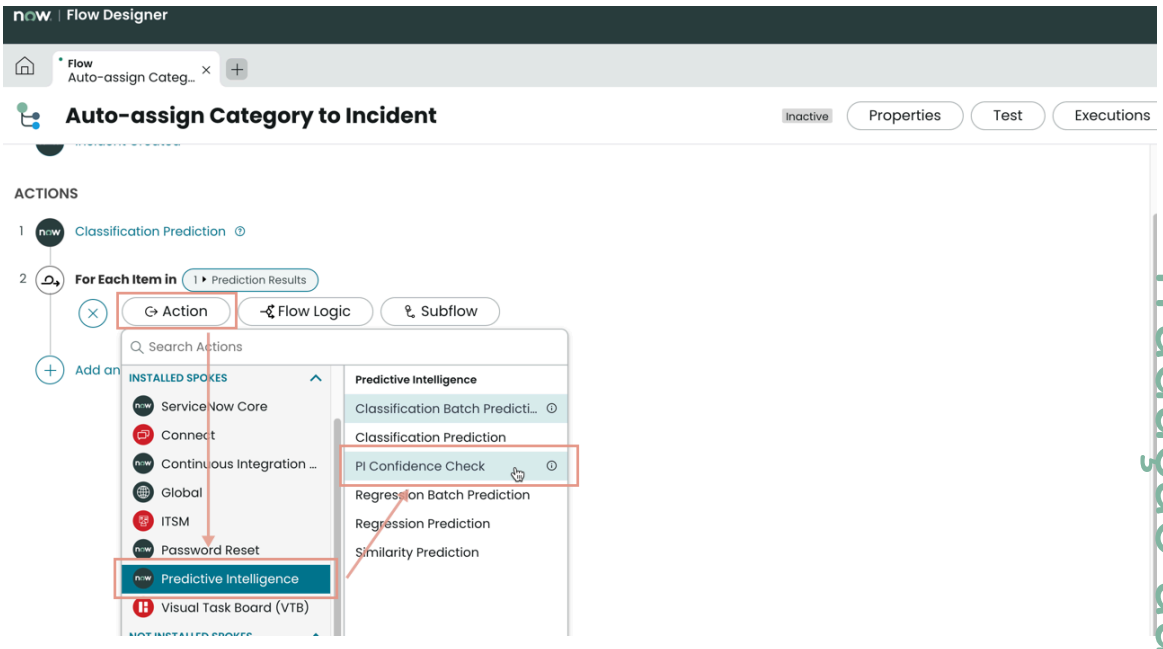
Nota:
Para acessar a lista de itens na ação Previsão de regressão, você não precisa de **Para cada item na** lógica de fluxo.

Tradução automática

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

b. Selecione **Concluído**.
Resultado: a ação Resultados da previsão é iniciada no fluxo e suas cápsulas de dados aparecem na seção Dados da tela.

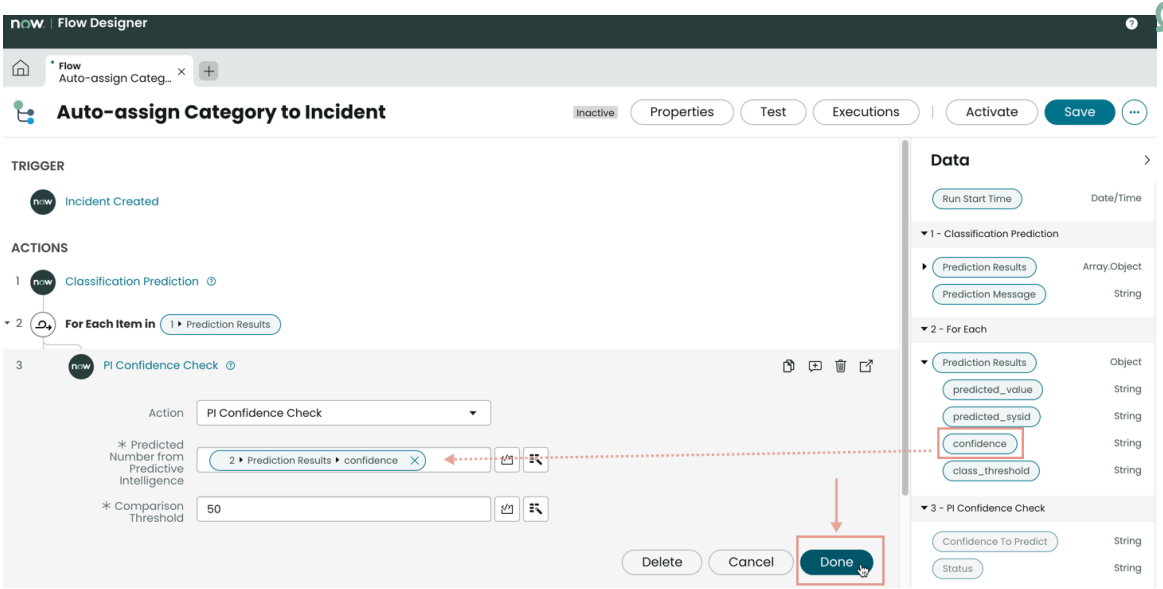
8. Na seção AÇÕES da tela, selecione **Ação** > **Predictive Intelligence** > **Verificação de confiança do PI**.
A Verificação de confiança de PI é uma ferramenta que você pode usar para comparar valores em um fluxo. Nesse caso de uso, ele compara os valores de resultado da previsão e a saída da verificação é Verdadeira ou Falsa.



9. Arraste a cápsula de dados de **confiança** para o campo **Número previsto da Inteligência preditiva**.

10. Insira 50 no campo **Limite de comparação**.
Neste cenário de exemplo, você insere o número 50, que informa ao sistema para usar previsões com uma pontuação de confiança acima de 50%.

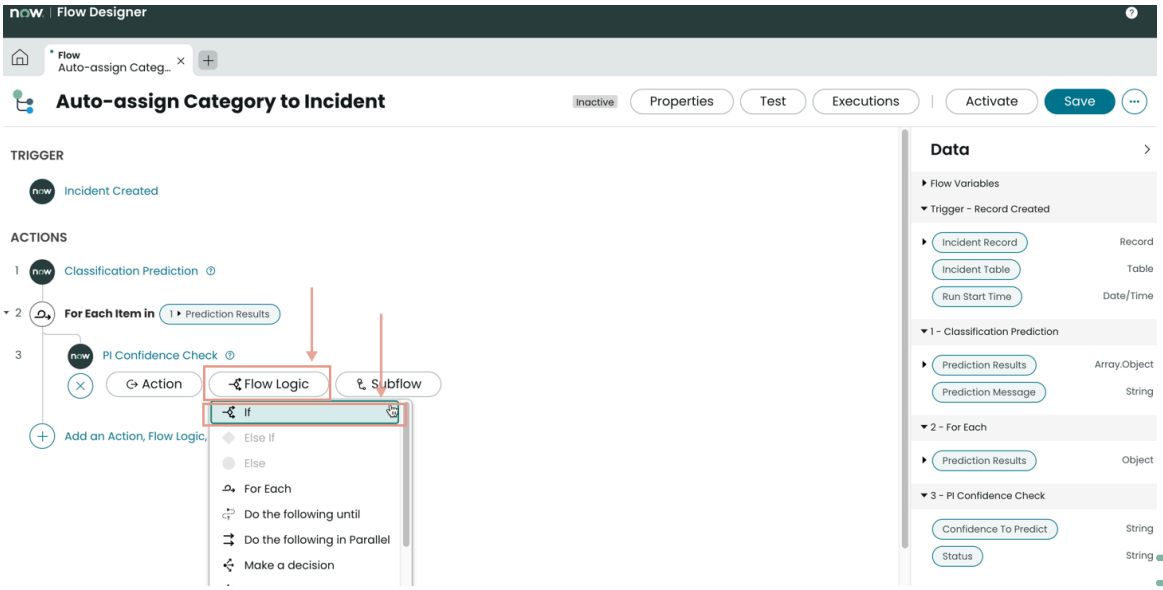
11. Selecione **Concluído**.



Tradução automática

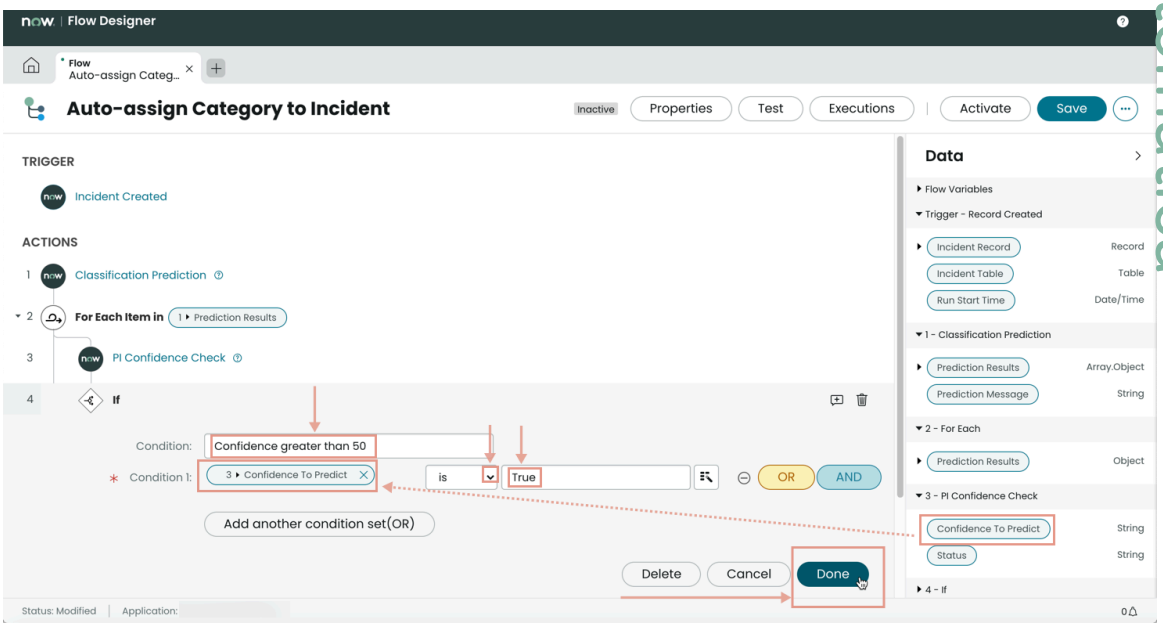
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

12. Selecionar **Lógica de fluxo** > **Se** para adicionar uma condição ao fluxo.



13. Configure os campos a seguir para definir a primeira parte da lógica de fluxo de condição.

- **Condição**: insira um nome para a condição que defina o que ela faz. Neste cenário de exemplo, você insere `Confiança maior que 50`.
- **Condição 1**: arraste a cápsula de dados **Confiança para prever** para o campo. Selecione **é** e insira o valor `Verdadeiro`. Esta etapa conclui a primeira parte (o antecedente) da lógica de fluxo de condição.
- Selecione **Concluído**.

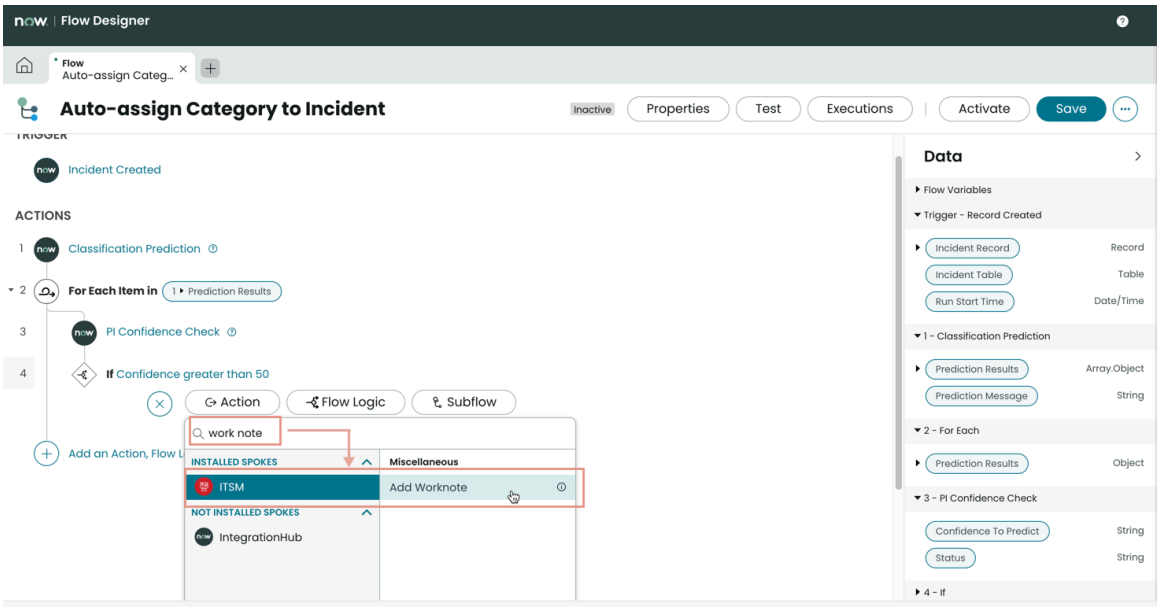


14. Selecione **Ação** e insira a `anotação` de trabalho no campo de pesquisa.

15. Selecionar **ITSM** > **Adicionar Anotação de Trabalho** para adicionar uma anotação de trabalho como a segunda parte (a conclusão) da condição.

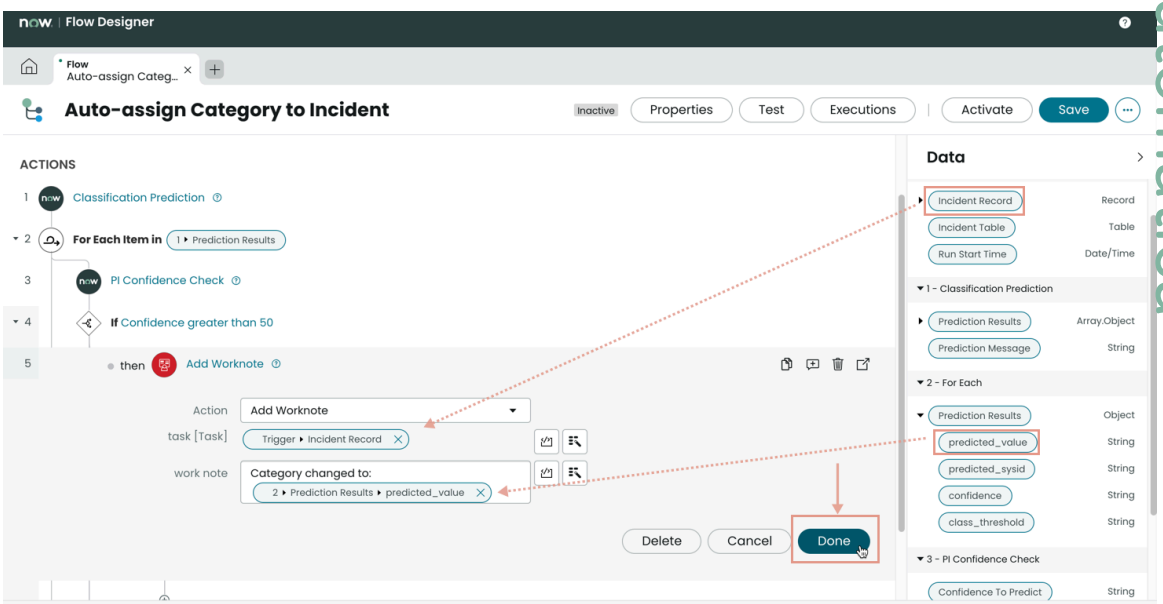
Tradução automática

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



16. Configure os campos a seguir para definir a segunda e última parte da lógica de fluxo de condição.

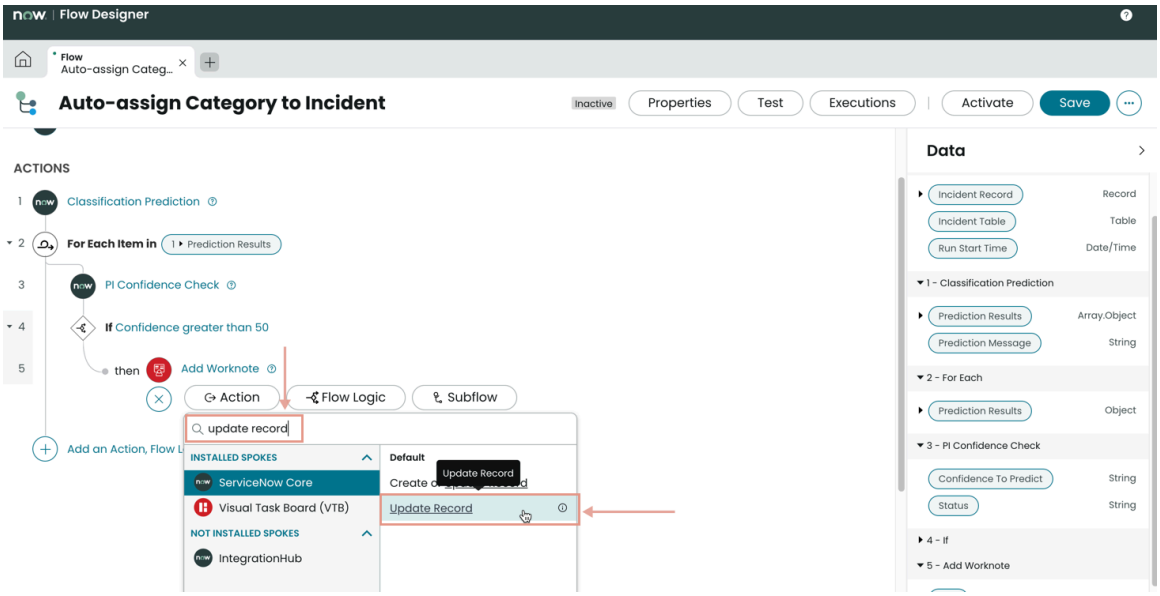
- **Ação**: como resultado da Etapa 14, **Adicionar anotação** de trabalho aparece automaticamente neste campo.
- **task [task]**: arraste a cápsula de dados **de registro de incidente** para o campo.
- **anotação de trabalho**: arraste a **cápsula** de dados forecast_value para o campo. Esta etapa conclui a conclusão da lógica de fluxo de condição.
- Selecione **Concluído**.



17. Selecione **Ação**, insira atualizar registro no campo de pesquisa e selecione **Atualizar registro**.

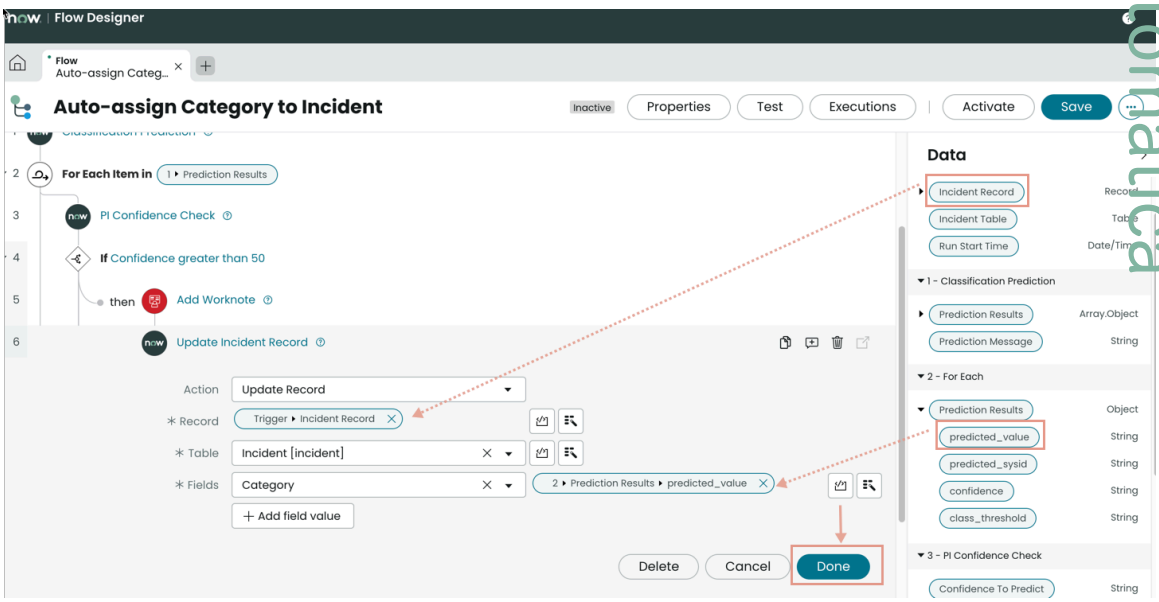
Tradução automática

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



18. Configure os seguintes campos para atualizar o registro de incidente.

- **Ação**: como resultado da Etapa 16, **Atualizar registro** aparece automaticamente neste campo.
- **Registro**: arraste a cápsula de dados **de registro de incidente** para este campo.
- **Tabela**: Selecionar **incidente [incidente]**.
- **Campos**: selecione a **categoria**. Em seguida, arraste a **cápsula** de dados forecast_value para este campo, ao lado do valor da **Categoria**.
- Selecione **Concluído**.



19. Selecione **Salvar**.

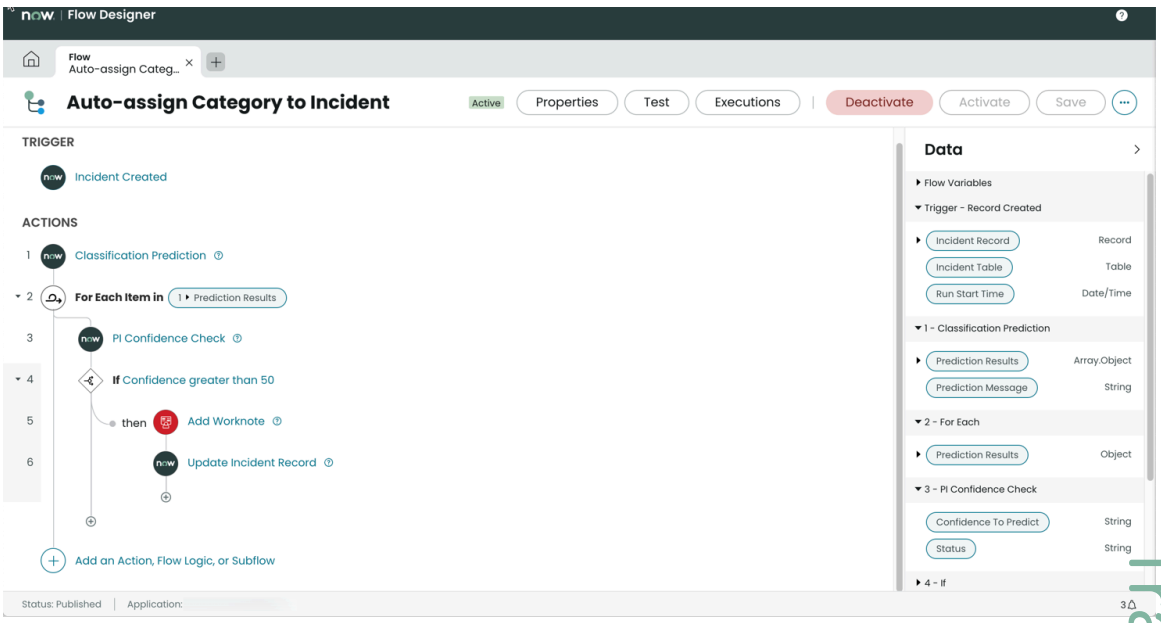
20. Selecione **Ativar**.

Resultado

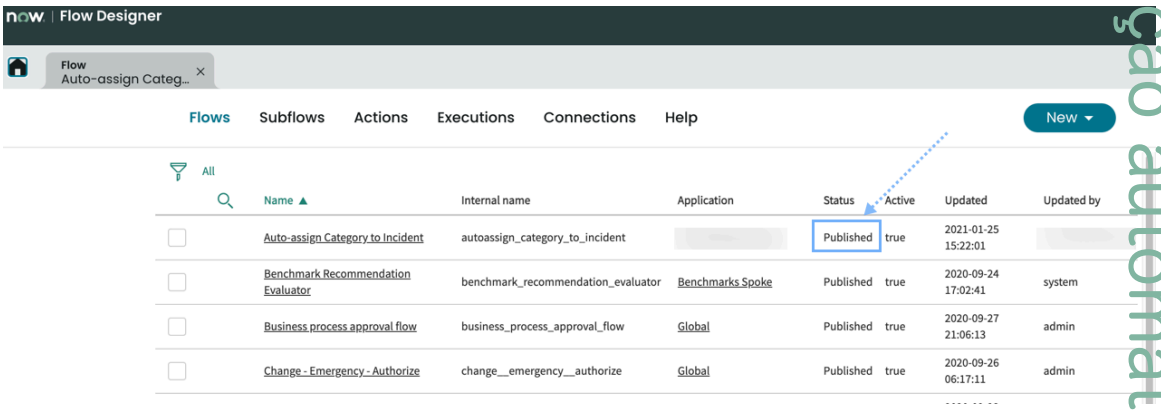
Tradução automática

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

- Seu fluxo de atribuição automática de categoria ao incidente está ativado e concluído.

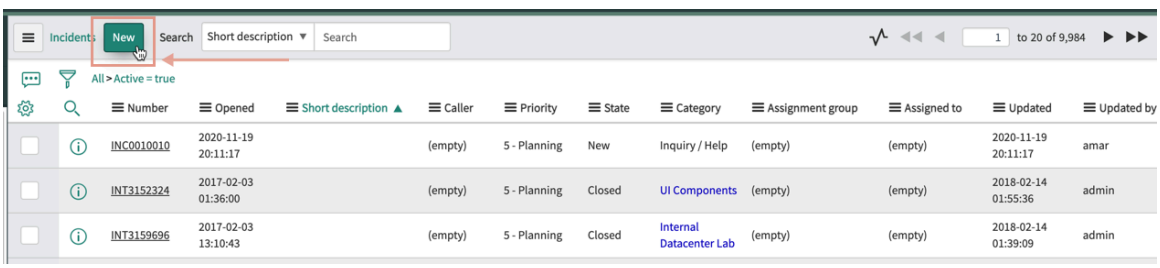


- Ele também aparece como publicado na coluna Fluxos na tela inicial Flow Designer.



21. Navegue até **Incidentes**.

22. Selecione **Novo** para criar um registro de incidente aleatório na tabela Incidentes.
Neste cenário de exemplo, você cria o registro INC0010011.



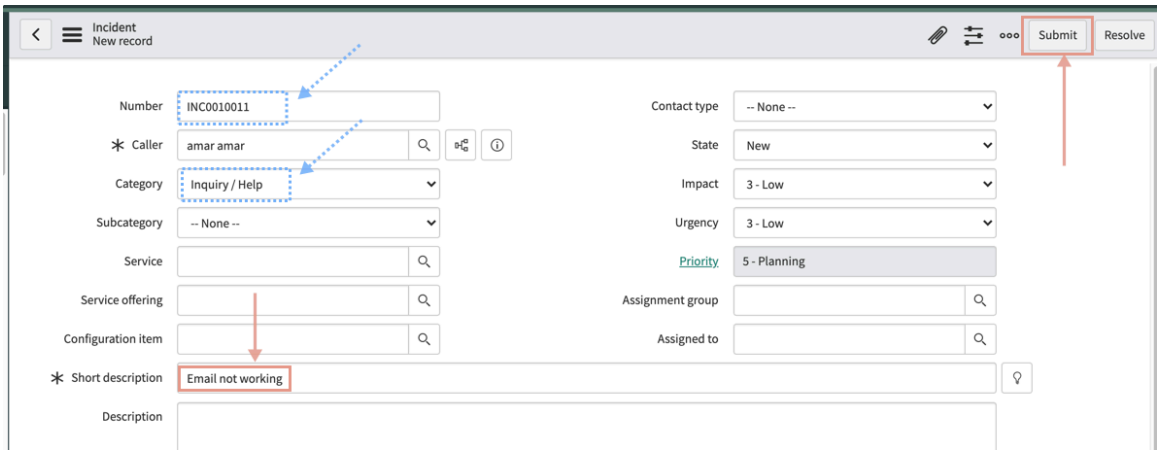
23. No registro que você criou, observe na imagem a seguir que o valor de Categoria está definido como **Consulta/Ajuda**.

24. No campo **Descrição resumida**, insira E- mail que não está funcionando.

25. Selecione **Enviar**.

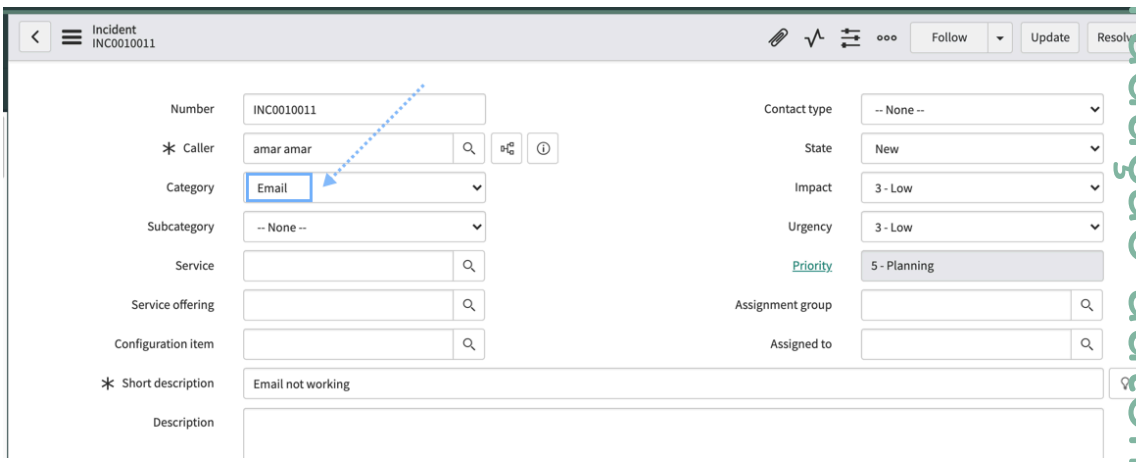
Tradução automática

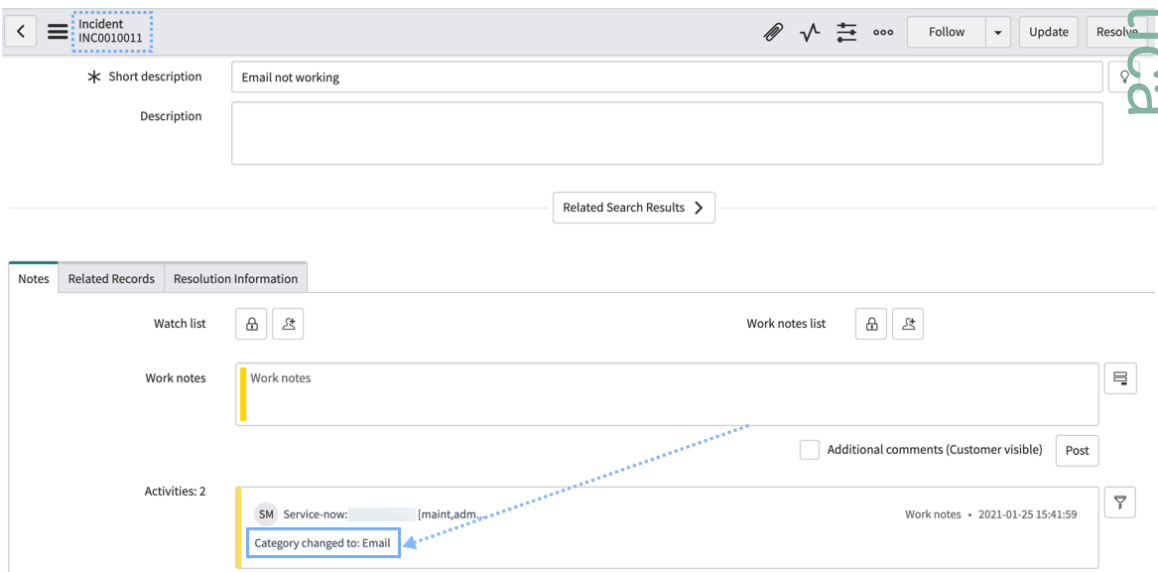
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Resultado

O sistema atualiza o registro de incidente para mostrar que o valor de Categoria foi alterado de **Consulta/Ajuda** para E- **mail**.





Tópicos relacionados

Inteligência preditiva para Flow Designer

Tradução automática

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

Uso de objetos programáveis MLSolutionFactory

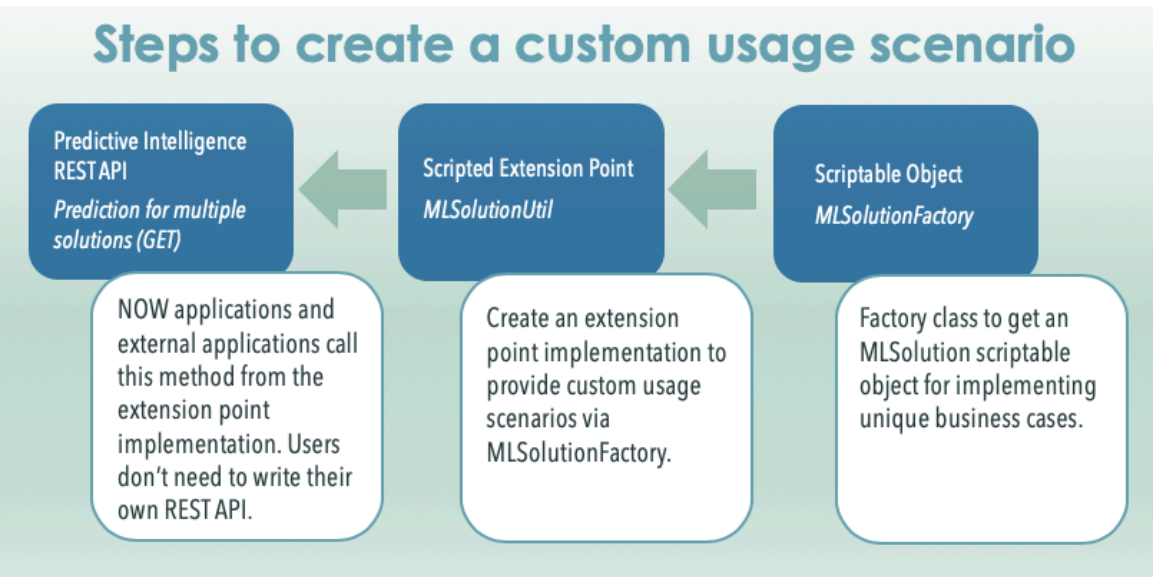
Os objetos programáveis MLSolutionFactory permitem definir a funcionalidade de ML. Você pode usar as APIs para compor a funcionalidade orientada por dados, como o subcluster de clusters grandes ou clusters com vários PRBs anexados.

Você pode usar objetos programáveis em um ponto de extensão com script para modificar o método de REST API Inteligência preditiva para lidar com casos de uso de negócios exclusivos.

As aplicações da ServiceNow na plataforma NOW podem chamar objetos programáveis e inclusões de script. Aplicações externas podem chamar REST APIs de script. Por padrão, o método *Predictive Intelligence REST API - Previsão de várias soluções (GET)* usa o ponto de extensão com script *MLSolutionUtil* para obter uma lista de nomes de soluções ativas, executar previsões nelas de acordo com a entrada e retornar resultados. O ponto de extensão *MLSolutionUtil* permite criar implementações personalizadas para cenários de uso específicos, por exemplo, executar uma segunda previsão de solução somente depois que a condição de uma primeira previsão de solução for atendida.

Este é o processo de alto nível para criar um cenário de uso personalizado.

1. Os desenvolvedores personalizam uma implementação de ponto de extensão com script *MLSolutionUtil* usando o objeto programável *MLSolutionFactory*.
   - Listado como *global.MLSolutionUtil* na tabela Ponto de extensão [sys_extension_point]
   - Consulte Registrar uma inclusão de script personalizada.
2. A implementação do ponto de extensão com script *MLSolutionUtil* usa `MLSolutionFactory` para obter o objeto programável e invoca métodos de previsão nesse objeto.
3. O método *Predictive Intelligence REST API - Previsão para várias soluções (GET)* invoca a implementação do `ponto de extensão MLSolutionUtil`, dependendo do escopo da solicitação.
4. As aplicações chamam o *endpoint Predictive Intelligence REST API - Previsão para várias soluções (GET)* de um formulário de inclusão de script.



Para obter mais informações, consulte

- Predictive Intelligence REST API
- MLSolutionFactory - Global

Tradução automática

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

Preservar soluções de ML durante um clone do sistema

Salve seus dados de solução de aprendizado de máquina (ML) treinados durante um clone do sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: clone_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema armazena soluções de ML treinadas como registros de anexo. Esses registros incluem os artefatos da solução, como definições de solução, registros de modelo e estatísticas de modelo preditivo, todos os quais são componentes necessários da funcionalidade de previsão Inteligência preditiva. Para preservar esses registros, siga as etapas de alto nível abaixo sempre que executar um clone do sistema.

Nota:

Para solucionar problemas comuns com soluções de clonagem, consulte o artigo Problemas comuns de inteligência preditiva [KB0781893] no Now Support Base de conhecimento.

Procedimento

1. Insira sys_properties.list no navegador de aplicações para acessar a lista Propriedades do sistema.
2. Certifique-se de que a propriedade do sistema `glide.platform_ml.clone_artifacts` esteja definida como **Verdadeira**.
3. Se você quiser preservar somente os registros de solução de ML e não os vários outros registros na tabela sys_attachments, exclua a tabela sys_attachments da execução do clone.
4. Solicite um clone do sistema.
   O sistema preserva seus registros de solução de ML durante o clone do sistema.

referências de Inteligência preditiva

Páginas de referência para componentes de Inteligência preditiva.

propriedades de Inteligência preditiva

As propriedades Inteligência preditiva controlam determinados aspectos de suas estruturas de solução de aprendizado de máquina e processo de treinamento de solução, bem como outras áreas da aplicação.

Usando a função de manutenção, navegue até **Predictive Intelligence** > **Configuração** para revisar ou editar essas propriedades.

Nota:

Algumas propriedades exigem outras funções para revisar ou editar.

Aprendizado de Máquina

Propriedade	Nome da Propriedade	Descrição
Substituir o estado *somente leitura* do registro ml_solution_definition durante o treinamento	glide.platform_ml.override_training_lock	• Verdadeiro: substitui o estado **somente leitura** durante o treinamento,

Tradução automática

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

Aprendizado de Máquina

Propriedade	Nome da Propriedade	Descrição
		permitindo editar ml_solution_definition. • Falso: ml_solution_definition permanece no estado **somente leitura**.
Número mínimo de registros para Regressão	glide.platform_ml.api.min_regression_records	Define o número mínimo de registros necessários para o treinamento da solução de regressão. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10000
Número máximo de registros para Regressão	glide.platform_ml.api.max_regression_records	Define o número máximo de registros que podem ser usados no treinamento da solução de regressão. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 300000
O tempo (em ms) que uma solução de treinamento esperará sem atualizações antes do tempo limite	glide.platform_ml.training_timeout	Define o tempo limite em milissegundos para uma solução em treinamento. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 21600000 (ms)
Tamanho máximo de modelo	glide.platform_ml.api.model_size	Define o número máximo de registros que você pode usar para treinar um modelo. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 524288000
Número máximo de registros usados em treinamento	glide.platform_ml.api.csv_max_line	Define o número máximo de registros que podem ser usados no treinamento da solução de classificação. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 300000

Tradução automática

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

Aprendizado de Máquina

Propriedade	Nome da Propriedade	Descrição
Número mínimo de registros usados no treinamento	glide.platform_ml.api.csv_min_line	Define o número mínimo de registros necessários para o treinamento da solução de classificação. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10000
Número máximo de dias que o valor de registros na solicitação pode recuperar	glide.platform_ml.api.csv_split_days	Define o número máximo de dias que uma única solicitação pode recuperar de seus registros. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30
Número máximo de registros por tabela para corpus de palavras	glide.platform_ml.api.max_wordcorpus_records	Define o número máximo de registros por tabela para criação de corpus de palavras para soluções de semelhança e clustering. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 300000
Número máximo de registros de janela de similaridade (para pesquisar resultados)	glide.platform_ml.api.max_similarity_window_records	Define o número máximo de registros que a janela de semelhança pode recuperar para pesquisar resultados. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100000
Número máximo de registros para Cluster	glide.platform_ml.api.max_clustering_records	Define o número máximo de registros que você pode incluir em um cluster. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100000

Programador de Serviço Compartilhado

Propriedade	Nome da Propriedade
Url do programador de serviço compartilhado	glide.shared_service_scheduler.url

Tradução automática

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

Artefatos de Aprendizado de Máquina

Propriedade	Nome da Propriedade
Número máximo de artefatos armazenados em cache (em MB)	glide.cache.size.ml_object_cache
Esquema de compactação de cache do artefato	glide.platform_ml.artifact.cache_compression_scheme

Inteligência preditiva suporte de idioma

Inteligência preditiva fornece suporte de idioma internacional para sua instância. O idioma padrão é o inglês.

Inteligência preditiva O suporte ao idioma do permite que você atribua um idioma à sua solução de ML. Por exemplo, ao criar a solução, você escolhe o idioma que deseja que o sistema use para processar seus registros de treinamento.

Para obter um exemplo de como atribuir um idioma a uma solução de ML, consulte a seção Idioma de processamento na Etapa 3 da documentação Criar e treinar uma solução de classificação. Você também pode criar listas de palavras irrelevantes personalizadas para um idioma. Para ver como você faz isso, consulte a documentação Criar uma lista de palavras irrelevantes personalizadas.

Cobertura de suporte de idioma

Os idiomas disponíveis no momento para Inteligência preditiva soluções de ML e listas de palavras irrelevantes são os seguintes: português do Brasil, chinês (simplificado), dinamarquês, holandês, inglês, finlandês, francês, francês canadense, alemão, italiano, japonês, coreano, norueguês, polonês, português , espanhol e Sueco.

Funções do Predictive Intelligence

Inteligência preditiva está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas por usuário, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador de ML [ml_admin]

Pode criar, ler, gravar ou excluir a tabela ml_predictor_results e a tabela ml_predictor_results_task.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- `pa_data_collector`
- `pa_viewer`

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Tradução automática

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

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Rotulador deML [ml_labeler]

Pode criar, ler, gravar ou excluir a tabela ml_label_candidate.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- *sn_ace.ace_user*
- *nlu_user*

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Usuário de relatório de ML [ml_report_user]

Pode ler a tabela ml_predictor_results e a tabela ml_predictor_results_task.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

pa_viewer

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Document Intelligence

Document Intelligence (DocIntel) é uma solução de inteligência artificial (IA) que permite a qualquer organização automatizar e acelerar o processo de extração de dados de documentos. Esses dados podem ser facilmente integrados a fluxos de trabalho de automação maiores para economizar tempo e recursos.

Acelerar e automatizar o processamento de documentos usando a Inteligência para documentos

Solicitar aplicativos na Store

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

Tradução automática

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

Iniciar

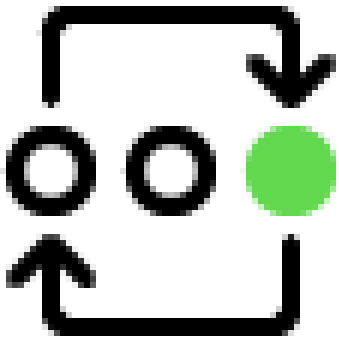
Explorar

Saiba mais sobre os conceitos e recursos do DocIntel.

Configurar

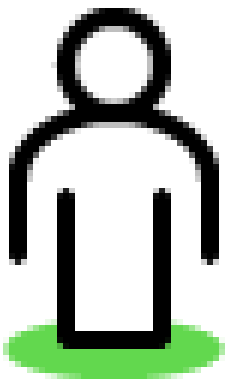
Configure o DocIntel para processar diferentes tipos de documentos.

Integrar



Integre sua aplicação DocIntel a outras aplicações.

Usar



Use a aplicação DocIntel para processar documentos detectando e analisando o texto em documentos.

Monitor

Rastreie o uso e a eficácia do DocIntel.

Referências

Veja os detalhes sobre as propriedades instaladas com o DocIntel.

Tradução automática

Explorar o Document Intelligence

Document Intelligence O ajuda a classificar e extrair informações de documentos com rapidez e precisão usando inteligência artificial (IA).

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

Visão geral

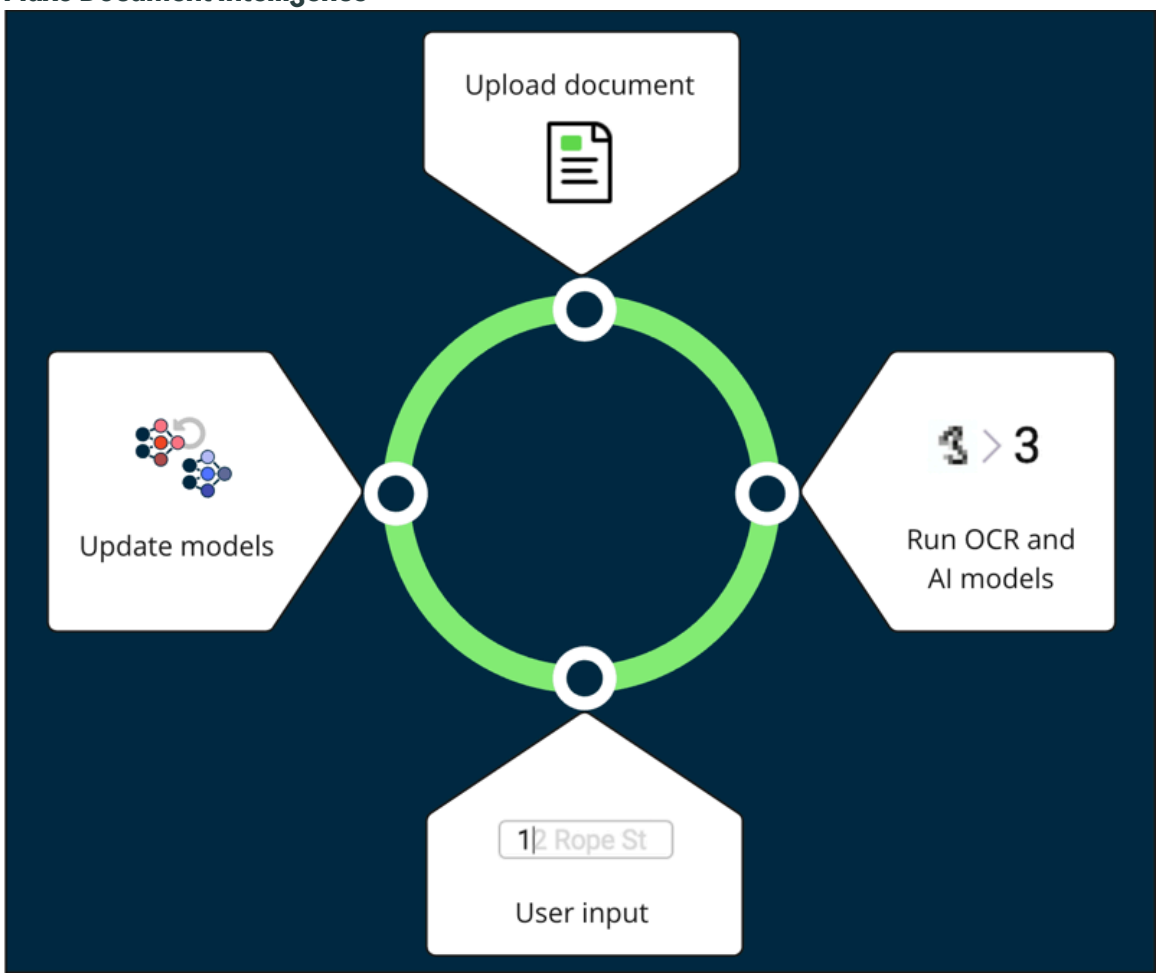
Muitas organizações hoje usam soluções simples de reconhecimento ótico de caracteres (OCR) para extrair dados de documentos. Isso requer configuração manual significativa e geralmente requer ajuste manual conforme os documentos evoluem. Document Intelligence vai além do simples OCR, usando a IA para identificar, entender e extrair texto e dados de documentos. Isso permite que você extraia informações com precisão para automatizar o processamento de documentos, mesmo quando os documentos têm texto, formatação e modelos variados.

Fluxo de trabalho do Document Intelligence

Com Document Intelligence (DocIntel), você pode processar documentos de uma ou várias páginas nos formatos JPEG, PNG ou PDF. Você pode processar documentos que contenham texto digitado, como formulários, faturas, documentos de identidade e muito mais.

O diagrama a seguir mostra como a extração de documento funciona em Document Intelligence.

Fluxo Document Intelligence



Neste fluxo de trabalho:

1. Um documento é carregado para processamento em uma tarefa de documento.
2. DocIntel extrai os dados do documento usando modelos de OCR e IA.

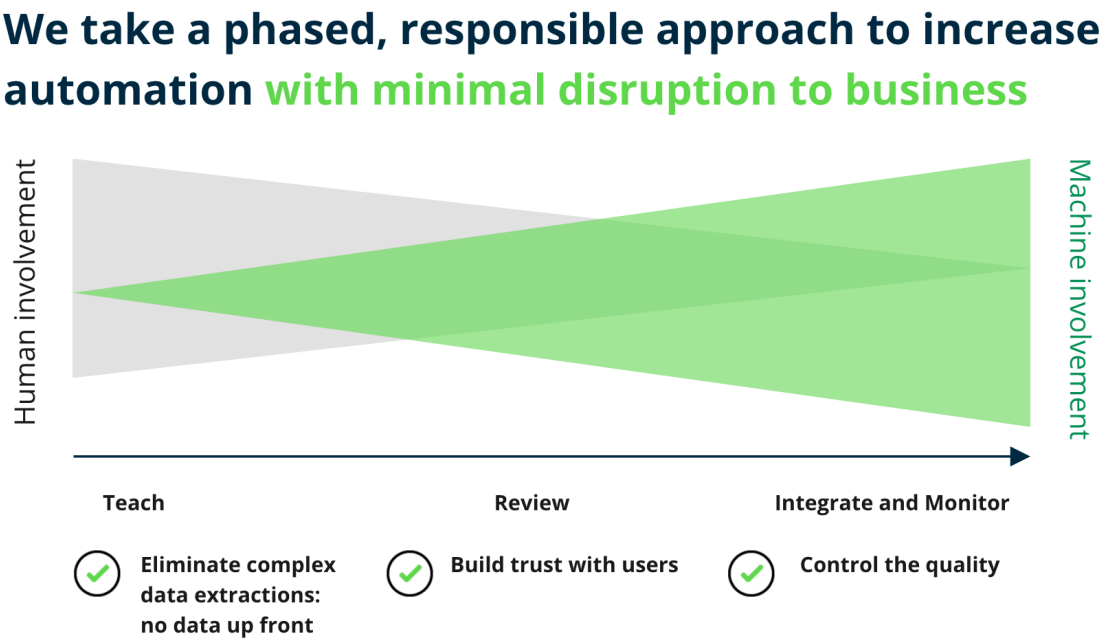
Tradução automática

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

3. O usuário fornece entrada para validar ou corrigir as DocIntel recomendações.
4. Os modelos são atualizados e treinados para fornecer resultados mais precisos.

Benefícios das Document Intelligence

Benefícios do Document Intelligence



Document Intelligence fornece os benefícios a seguir.

Benefício	Recurso	Usuário
Comece rapidamente com uma configuração sem código que permite a extração de dados de vários tipos de documentos, incluindo PDF e documentos em papel digitalizados.	Configurar casos de uso de extração de documentos	Administrador do DocIntel [sn_docintel.admin] Gerente do DocIntel [sn_docintel.manager]
Habilite a categorização para qualquer tipo de documento que você definir.	Configurar casos de uso de classificação de documentos	Administrador do DocIntel [sn_docintel.admin] Gerente do DocIntel [sn_docintel.manager]
Automatize de forma inteligente com IA responsável e orientada por feedback para aprendizagem contínua.	Configurar modos de extração de dados	Administrador do DocIntel [sn_docintel.admin] Gerente do DocIntel [sn_docintel.manager]

Tradução automática

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

Benefício	Recurso	Usuário
Integre perfeitamente as etapas de processamento de documentos nos fluxos de trabalho.	Integração do Document Intelligence a outras aplicações	Administrador do DocIntel [sn_docintel.admin] Gerente do DocIntel [sn_docintel.manager]
Acelere a extração de documentos estruturados e semiestruturados, como formulários, faturas, IDs e muito mais.	Extrair campos usando o espaço Document Intelligence	Agente de criação do DocIntel [sn_docintel.creation_agent] Agente de extração do DocIntel [sn_docintel.extração_agent]
Acelere a classificação de documentos de uma ou várias páginas.	Classificar documentos usando o espaço Document Intelligence	Agente de criação do DocIntel [sn_docintel.creation_agent] Agente de extração do DocIntel [sn_docintel.extração_agent]

Configuração do Document Intelligence

Ative Document Intelligence em sua instância e comece com a configuração básica.

1. Instale e configure o Document Intelligence.
   - Configurar Document Intelligence..

     Revise as informações importantes antes de iniciar a configuração do Document Intelligence.
   - Como instalar Document Intelligence.

     Para obter a melhor experiência de configuração para casos de uso de extração de documentos, instale a aplicação Admin Document Intelligence.
   - Atualizar para Document Intelligence 3.0 ou posterior da versão 2.4 ou anterior.

     Document Intelligence 3.0 ou posterior inclui um esquema de banco de dados atualizado para oferecer suporte à transição de uma aplicação com escopo para um plug-in Now Platform.
   - Definir configurações Document Intelligence.

     Use as configurações gerais para controlar como Document Intelligence exibe informações para os usuários.
2. Configure Document Intelligence casos de uso.

   Configure Document Intelligence para processar diferentes tipos de documentos, informando quais dados você deseja extrair e quais classes ou categorias deseja aplicar.

Tradução automática

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

- Configurar casos de uso de extração de documentos.

  Crie casos de uso de extração, adicione campos e grupos de campos e configure modos de extração de dados para começar a extrair dados de seus documentos.

- Configurar casos de uso de classificação de documentos.

  Crie casos de uso de classificação, adicione campos (classes) e treine seus casos de uso para começar a classificar documentos.

- Gerenciar casos de uso de extração de documentos.

  Gerencie seus casos de uso Document Intelligence para oferecer suporte aos seus requisitos de processamento de documentos.

Configurar Document Intelligence.

Leia as informações a seguir antes de iniciar a configuração do Document Intelligence.

Check-list

Configuração de tarefa	Descrição
Verifique se as principais aplicações ou plug-ins da ServiceNow necessários para o Document Intelligence estão instalados e ativados.	Verifique se as aplicações ou plug-ins abaixo estão instalados e ativados na ServiceNow Store. Quando você ativa o primeiro plug-in, seus plug-ins dependentes são ativados automaticamente. Se não estiverem instalados, instale e ative um aplicativo de cada vez na ordem a seguir para garantir uma implementação sem problemas. • Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) • Plataforma Document Intelligence (com.glide.platform_ml_di) • Document Intelligence Componente UIB (com.sn_docintel_iframe) Para obter mais informações, consulte Como instalar Document Intelligence.
(Opcional) Instale a aplicação Admin Document Intelligence para uma experiência do usuário aprimorada para que os responsáveis pelo processo configurem e monitorem suas soluções de extração de documentos.	Instale o Document Intelligence Administrador aplicação do ServiceNow® Store. Revise a listagem para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento. Os principais recursos da aplicação incluem:

Tradução automática

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

Check-list

Configuração de tarefa	Descrição
	• Configure facilmente suas soluções de extração de documentos definindo o que você deseja extrair de seus documentos. • Monitore o desempenho de suas soluções de extração de documentos e ajuste o nível de automação.
Verifique se você atribuiu as funções Now Platform necessárias.	Estas funções são usadas nos recursos do Document Intelligence: • O administrador (admin) instala a aplicação pela ServiceNow Store e atribui as funções. • sn_docintel.admin • sn_docIntel.creation_agent • sn_docintel.extração_agente • sn_docintel.manager • sn_docintel.viewer
Separação de Domínio	Revise as informações do tópico de separação de domínio se você pretende separar dados, processos e tarefas administrativas. Consulte Domain Separation e Document Intelligence.
Verifique se as extensões de arquivo necessárias para oferecer suporte a Document Intelligence estão incluídas em todas as personalizações de propriedade do sistema glide.attachment.extensions.	A propriedade do sistema glide.attachment.extensions está vazia por padrão. Ao personalizá-lo, certifique-se de que as seguintes extensões de arquivo estejam incluídas: • jpeg • jpg • png • pdf Para obter mais informações, consulte Restrict attachment file extensions .
Copie todos os casos de uso necessários para oferecer suporte à sua implementação de Document Intelligence.	Siga as etapas em Duplicar um caso de uso para copiar um caso de uso junto com seus campos, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados.

Tradução automática

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

Check-list

Configuração de tarefa	Descrição
Importe todos os casos de uso necessários para oferecer suporte à sua implementação de Document Intelligence.	Siga as etapas em Importar um caso de uso para importar um caso de uso junto com seus campos, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados.

Como instalar Document Intelligence

Você pode instalar Document Intelligence (sn_docintel) e Document Intelligence Admin (sn_docintel_admin) se tiver a função de administrador. A aplicação sn_docintel_admin instala dependências ServiceNow® Store relacionadas se elas ainda não estiverem instaladas.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações da Inteligência para documentos em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.
- Revise a lista de aplicações de Document Intelligence administrador no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.
- Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Document Intelligence:

- Plug-ins
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Document Intelligence.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Document Intelligence Admin (sn_docintel_admin) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

Tradução automática

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

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Selecione **Instalar**.

Atualizar para Document Intelligence 3.0 ou posterior da versão 2.4 ou anterior

Document Intelligence 3.0 ou posterior inclui um esquema de banco de dados atualizado para oferecer suporte à transição de uma aplicação com escopo para um plug-in Now Platform.

Tarefas de upgrade

Revise as informações neste tópico antes de atualizar para Document Intelligence (DocIntel) 3.0 ou posterior da versão 2.4 ou anterior.

Para obter mais informações sobre a instalação, consulte Como instalar Document Intelligence.

Antes do upgrade

Document Intelligence Check-list de pré-atualização do 3.0 ou posterior

Tarefa de pré-atualização	Descrição
Escolha um horário para programar o upgrade	Evite executar a atualização durante o tempo de execução do trabalho de atualização da definição de tarefa noturna (caso de uso). Atualizar a aplicação nesse momento impediria a atualização dos casos de uso até o tempo de execução do dia seguinte.
Atualize qualquer código personalizado que aponte diretamente para tabelas de banco de dados do DocIntel	Depois de atualizar para Document Intelligence 3.0 ou posterior da versão 2.4 ou anterior, DocIntel usará novas ações de fluxo. DocIntel também usará Now Platform tabelas de banco de dados (sys_di_) no lugar das tabelas da aplicação com escopo (di_). Todos os dados de DocIntel serão migrados automaticamente para essas tabelas da plataforma. **Nota:** Os casos de uso de extração de documentos podem não estar disponíveis para uso até que a migração seja concluída. Se você tiver um código personalizado em sua instância que aponte diretamente para as tabelas da aplicação com escopo (di_), ele deverá ser atualizado, de preferência para o componente da plataforma usando DocIntel APIs. Se você tiver um código personalizado usando DocIntel 2.4 ou ações de fluxo

Tradução automática

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

Document Intelligence Check-list de pré-atualização do 3.0 ou posterior

Tarefa de pré-atualização	Descrição
	anteriores, ele deverá ser atualizado para usar ações de fluxo 3.0 ou posteriores. Para obter a lista de tabelas, consulte Componentes instalados com Document Intelligence.
Adicionar registros de escopo cruzado para integrações	Para todas as integrações com Document Intelligence, adicione registros de escopo cruzado para as novas tabelas de banco de dados DocIntel. **Nota:** Certifique-se de que os registros de escopo cruzado existentes para as tabelas antigas não sejam removidos. Consulte a seção Registros entre escopos para obter a lista de registros a serem adicionados. Para obter mais detalhes sobre registros de escopo cruzado, consulte Cross-scope privilege record .

Durante o upgrade

Document Intelligence Check-list de upgrade para 3.0 ou posterior

Tarefa de upgrade	Descrição
Evite usar o espaço Document Intelligence para extrair campos	Aguarde até que uma tarefa de documento seja migrada para a tabela sys_di_task antes de concluí-la usando o espaço Document Intelligence. Concluir uma tarefa durante a atualização pode levar à perda de dados.

Após o upgrade

Document Intelligence Check-list pós-atualização 3.0 ou posterior

Tarefa de pós-atualização	Descrição
Testar DocIntel integrações e fluxos de trabalho personalizados	Teste suas integrações de caso de uso para garantir que elas funcionem com o novo esquema de banco de dados.

Tradução automática

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

Document Intelligence Check-list pós-atualização 3.0 ou posterior

Tarefa de pós-atualização	Descrição
Verificar se há perda de dados	Alguns casos em que você pode perder dados incluem: • Qualquer ação que resulte na exclusão do anexo em um registro di_task antigo resultará em um anexo ausente para o novo registro sys_di_task. • A exclusão de todas as novas tarefas criadas durante a migração de dados (ou seja, durante ou logo após o upgrade 3.0 ou posterior) resultaria na exclusão permanente, pois esses registros podem não ter entradas nas tabelas di_task. • A exclusão de um fluxo "process_task" antigo (ou qualquer ação que resulte na exclusão desse fluxo) resultaria em uma referência de fluxo vazia nos novos registros de configuração de integração.
Migração pós-atualização de casos de uso legados importados por meio de conjuntos para atualização	A qualquer momento após a conclusão da atualização do Document Intelligence 3.0 ou posterior e da migração de dados, você pode executar novamente o script em lote de migração executado durante a atualização. Convém executar este script se precisar migrar casos de uso importados que exijam migração para as tabelas da plataforma (sys_di_). 1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**. 2. Abra o trabalho programado *`DocIntel migrate remaining data`*. 3. Marque a caixa de seleção **Ativo**. 4. Selecione **Executar agora**. ⚠ **Aviso:** Nunca use o trabalho em lote *`DocIntel migrate remaining data`* para executar novamente a migração após excluir todos os registros das tabelas sys_di. Você só deve usá-lo para migrar dados ausentes de tabelas di_ para tabelas sys_di.

Tradução automática

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

Registros entre escopos

Registros de escopo cruzado para Document Intelligence 3.0 ou posterior

Escopo de origem	Escopo de destino	Nome de destino	Operação	Tipo do destino	Status
Escopo de integração da BU	global	sys_di_task	Leitura	Tabela	Permitido
Escopo de integração da BU	global	sys_di_key	Leitura	Tabela	Permitido
Escopo de integração da BU	global	sys_di_key_group	Leitura	Tabela	Permitido
Escopo de integração da BU	global	sys_di_ocr_input	Leitura	Tabela	Permitido
Escopo de integração da BU	global	sys_di_pdf_input	Leitura	Tabela	Permitido
Escopo de integração da BU	global	sys_di_prediction_input	Leitura	Tabela	Permitido
Escopo de integração da BU	global	sys_di_training_input	Leitura	Tabela	Permitido
Escopo de integração da BU	global	sys_di_key_hint	Leitura	Tabela	Permitido

Definir configurações Document Intelligence

Use as configurações gerais para controlar como Document Intelligence exibe informações para os usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.admin, sn_docintel.manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Configurações**.
2. Ajuste as configurações conforme desejado.

Nota:
As configurações a seguir se aplicam somente aos recursos de extração de documentos.

Definições do DocIntel

Configuração	Descrição
Opção de correspondência exata	Selecione **Sincronizar automaticamente** para habilitar a opção de correspondência exata. Isso permite que o usuário selecione um ícone para exibir somente as recomendações que correspondem exatamente ao que ele digitou.

Tradução automática

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

Configuração	Descrição
Pontuação do candidato	Selecione **Sincronizar automaticamente** para tornar as pontuações de confiança visíveis ao lado de cada recomendação. Para obter mais informações, consulte Pontuações de confiança.
Painéis laterais	Selecione o local do painel de navegação e do painel de campos do documento.
Largura padrão do painel de extração	Insira a largura padrão do painel de campos do documento (extração) em pixels.
Largura padrão do painel de miniaturas	Insira a largura padrão do painel de navegação (miniatura) em pixels.
Ajuste padrão do documento para painel da imagem	Selecione como exibir o documento no painel de documentos (imagem).

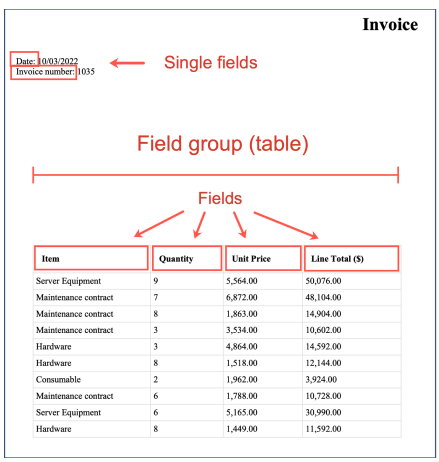
Configurar casos de uso de extração de documentos

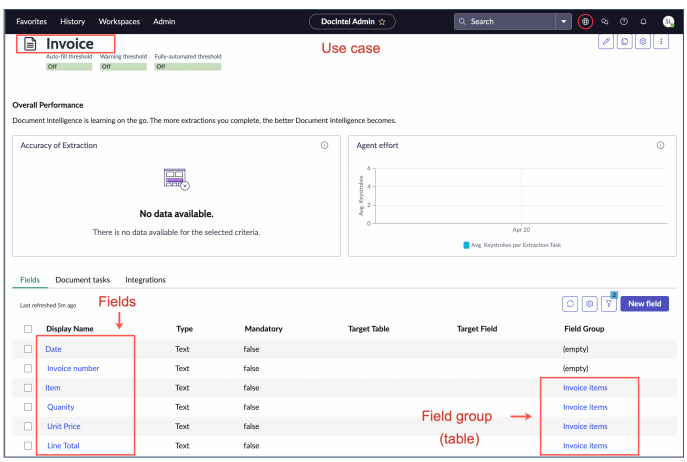
Em Document Intelligence, um caso de uso é um modelo usado para definir a estrutura de um tipo de documento que você deseja processar. Ele é composto pelo registro de caso de uso e seus campos relacionados, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados.

Visão geral

Em um caso de uso de extração de documento, você define as informações que deseja que a IA detecte em um documento. Faça isso especificando o tipo de documento a ser processado, os campos a serem detectados e o local onde os resultados do processamento do documento serão armazenados.

Por exemplo, se você quiser processar documentos de fatura, convém um caso de uso "Fatura". Este caso de uso pode ter campos para data, número da fatura, item e assim por diante, para definir quais informações precisam ser extraídas do documento.





Tradução automática

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

Depois de definir um caso de uso de extração de documento, os agentes podem começar a processar documentos para ele em tarefas de documento.

Fluxo de trabalho

Configure um caso de uso de extração de documento nas etapas a seguir.

1. Crie um caso de uso.

   Defina o nome e a tabela de destino para o caso de uso.

2. Criar um campo.

   Defina os campos que a IA aprenderá a detectar e extrair valores.

   Defina agrupamentos de campos para ajudar a extrair e organizar os dados coletados de tabelas ou padrões de informações, como listas de caixas de seleção.

3. Configurar modos de extração de dados.

   Defina como os campos devem ser extraídos de documentos em uma tarefa de documento.

4. Configurar integrações.

   Configure uma integração para acionar o processamento de tarefas de documento ou a extração de valor para fluxos de trabalho com outros aplicativos.

Conforme os agentes trabalham em tarefas de documento para extrair valores de campos de documentos individuais, a IA aprende com o feedback e continua a melhorar.

Criar um caso de uso de extração de documento

Crie um registro de caso de uso para definir um documento que você deseja processar em Document Intelligence. Por exemplo, faturas ou carteiras de habilitação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione **Novo caso de uso**.
3. Insira um nome para o caso de uso.
4. Selecione uma tabela de destino para armazenar os resultados do processamento de documentos para este caso de uso.
5. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois
Depois de criar um caso de uso, termine de configurá-lo adicionando campos e grupos de campos e configurando os modos de extração de dados.

Criar um campo

Configure campos como parte do seu caso de uso. Document Intelligence usa campos para identificar e extrair dados de documentos. Os campos podem ser agrupados para ajudar

Tradução automática

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

DocIntel a extrair dados de documentos com tabelas, listas de caixas de seleção e outros agrupamentos lógicos de campos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione um caso de uso na lista.
3. Vá para a guia **Campos** e selecione **Definir seus campos**.
   Se você já definiu um ou mais campos e deseja adicionar outro campo, selecione **Novo campo**.
4. Selecione o tipo de dados que você deseja extrair do documento.

   Você pode escolher um dos seguintes tipos de dados para extrair:

   Campo único

   Campos únicos são usados para extrair uma única informação no documento. Por exemplo, um número de documento ou um nome de cliente.

   Lista de caixas de seleção

   As listas de caixas de seleção são usadas para extrair uma caixa de seleção ou um grupo de caixas de seleção. Cada caixa de seleção pode ser marcada ou desmarcada.

   Tabela

   Tabelas são usadas para extrair listas ou tabelas de informações. Uma tabela pode ter várias colunas. O número de itens de lista ou linhas de tabela não precisa ser conhecido com antecedência.

   Grupo de campo único

   Grupos de campos únicos são usados para extrair valores agrupados no documento. Por exemplo, um local com endereço, cidade e país. Somente um item pode ser extraído para um único grupo de campos, em oposição às várias linhas extraídas para uma tabela.

   Um formulário é exibido com base no tipo de dados selecionado.
5. No formulário, preencha os campos.
   O tipo de formulário depende do tipo de campo que você selecionou na etapa anterior.
   - Formulário de campo único
   - Formulário de grupo de campo único
   - Formulário de lista de caixas de seleção
   - Formulário de tabela
6. Selecione **Salvar**.

Resultado

O sistema adicionou os novos campos à lista Campos associada ao caso de uso.

Configurar modos de extração de dados

Configure os modos de extração para casos de uso para definir como Document Intelligence extrai campos de documentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.manager

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modos de extração determinam como os dados são extraídos na tarefa de documento e como a tarefa é processada. O modo muda o comportamento dos campos no espaço Document Intelligence. DocIntel usa os seguintes modos de extração.

Modo de extração	Descrição
Recomendação	DocIntel fornece recomendações para os campos no espaço Document Intelligence. Escolha a recomendação ou insira o valor manualmente. Todos os campos devem ser revisados. As recomendações são ordenadas com base na confiança da IA na previsão. Conforme DocIntel continua processando seus documentos, as recomendações melhoram com o tempo.
Preenchimento automático	DocIntel preenche automaticamente os campos no espaço Document Intelligence. Todos os campos devem ser revisados. O preenchimento automático funcionará somente se a IA tiver confiança suficiente para fazer a previsão. Você pode mudar o limite de confiança atualizando o campo **Limite de preenchimento automático** no caso de uso.
Totalmente automatizado (Processamento direto)	DocIntel extrai automaticamente os dados de todos os campos e processa a tarefa de documento se as pontuações de confiança de todos os campos obrigatórios estiverem acima do limite de confiança definido. Os campos não precisam ser revisados. DocIntel O se torna mais confiante ao longo do tempo, conforme processa mais e mais documentos. Escolha o modo Totalmente automatizado para documentos processados com frequência ou se você estiver confiante no sistema.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione o caso de uso que você deseja configurar.
3. Selecione o ícone de configurações (ícone de).
4. Selecione o modo de extração para o caso de uso.

Tradução automática

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

- Se o modelo de IA DocIntel precisar de treinamento adicional para fazer recomendações com pontuações de confiança mais altas, deixe o modo de recomendação padrão sem selecionar nenhum outro modo.
- Se DocIntel fornecer recomendações com pontuações de confiança acima do limite especificado, selecione a opção **Modo de preenchimento automático**.
- Se DocIntel preencher automaticamente os campos obrigatórios com pontuações de confiança muito altas, selecione a opção **de modo Totalmente automatizado**.

5. **Opcional:** Ajuste o limite de preenchimento automático e o limite de aviso para o modo de preenchimento automático.

   - (Optional) **Limite de preenchimento automático**: DocIntel preenche automaticamente os campos se a pontuação de confiança da principal recomendação for igual ou maior que a porcentagem definida por você.

     Campos com uma pontuação de confiança inferior ao limite são deixados em branco no espaço Document Intelligence e o modo de recomendação está disponível para extrair esses campos.

   - (Optional) **Limite de aviso**: DocIntel mostra um aviso para campos vazios e campos preenchidos automaticamente com uma pontuação de confiança igual ou inferior à porcentagem que você definir.

6. **Opcional:** Ajuste o limite de confiança dos campos obrigatórios no modo totalmente automatizado.

   - (Optional) DocIntel conclui e envia automaticamente a tarefa de documento se todos os campos obrigatórios tiverem uma pontuação de confiança igual ou acima da porcentagem definida no campo **Limite totalmente automatizado**.

   - (Optional) Se algum campo obrigatório estiver abaixo do limite, a tarefa do documento não será enviada automaticamente e exigirá a revisão do agente. Os campos que não são obrigatórios podem ser deixados em branco ou sem revisão.

   - (Optional) Se não houver campos definidos como obrigatórios para a tarefa de documento, DocIntel concluirá e enviará automaticamente a tarefa de documento.

7. Selecione **Salvar**.

Gerenciar casos de uso de extração de documentos

Gerencie seus casos de uso Document Intelligence para oferecer suporte com eficiência aos requisitos de processamento de documentos.

Os tópicos a seguir descrevem os recursos que você pode usar para gerenciar seus casos de uso de extração de documentos.

- Duplique um caso de uso e modifique-o conforme necessário para configurar rapidamente um novo caso de uso com campos semelhantes, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados.
- Exporte e importe casos de uso treinados para compartilhá-los em suas instâncias ServiceNow®.
- Exclua um caso de uso se você não precisar mais processar documentos com ele.

Tradução automática

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

Duplicar um caso de uso

Faça uma cópia de um caso de uso para economizar tempo quando quiser criar um novo caso de uso que compartilhe uma estrutura semelhante a outro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Siga estas etapas para criar uma cópia de um caso de uso junto com seus campos, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.
2. Na lista, selecione o nome de exibição do caso de uso que você deseja copiar.
3. Na tela de caso de uso, selecione o ícone Duplicar este caso de uso (Ícone).
4. Na caixa Caso de uso duplicado, digite um nome para o novo caso de uso.
5. Selecione **Duplicar**.

Resultado
O caso de uso duplicado é exibido na lista de casos de uso.

Exportar um caso de uso

Exporte um caso de uso de extração de dados para uso em outra instância ServiceNow adicionando-o a um conjunto de atualizações.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que ambas as instâncias tenham a mesma versão da família e a mesma versão de Document Intelligence instalada ao exportar e importar casos de uso.
- Função necessária: sn_docintel.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Siga estas etapas para adicionar um caso de uso de extração de dados a um conjunto de atualizações junto com seus campos, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados. O conjunto de atualizações pode ser exportado para uso em outra instância.

Para obter mais informações, consulte System update sets .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.
2. Na lista, selecione o nome de exibição do caso de uso que você deseja exportar.
3. Na tela de caso de uso, selecione o ícone de opções (ícone) e selecione **Adicionar ao conjunto de atualizações**.
4. Selecione **Adicionar ao conjunto de atualizações**.
   O caso de uso é adicionado a um conjunto de atualizações do sistema.

Tradução automática

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

5. Navegar até **Conjuntos de atualização do sistema** > **Conjuntos para atualização locais**.
6. Selecione o conjunto de atualizações que você adicionou.
7. No formulário do conjunto de atualizações, selecione **Exportar para XML** em Links relacionados.

Importar um caso de uso

Importe um caso de uso de extração de dados para uso em sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

- Os conjuntos de atualizações para um caso de uso de extração de dados são baixados de acordo com as etapas fornecidas em Exportar um caso de uso.
- Certifique-se de que ambas as instâncias tenham a mesma versão da família e a mesma versão de Document Intelligence instalada ao exportar e importar casos de uso.
- Função necessária: sn_docintel.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Siga estas etapas para importar um caso de uso de extração de dados junto com seus campos, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados.

Para obter mais informações, consulte System update sets .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conjuntos de atualização do sistema** > **Conjuntos para atualização recuperados**.
2. Em Links relacionados, selecione **Importar conjunto de atualizações do XML**.
3. Selecione o arquivo XML exportado e carregue-o.
4. Abra o registro do conjunto de atualizações.
5. Selecione **Visualizar Conjunto de Atualizações**.

   Pode haver alguns erros para sys_di_extracted_values, informando que não foi possível encontrar um registro em sys_di_image para a imagem da coluna referenciada nesta atualização.

   Este erro ocorre porque esses valores extraídos estão vazios e não têm um di_image.
6. Selecione **Aceitar atualização remota**.
7. Se não houver outros erros, selecione **Confirmar conjunto de atualizações**.
8. Repita as etapas 3 a 7 para cada conjunto de atualizações.

Resultado

O caso de uso é importado para a instância e aparece na lista de casos de uso.

Excluir um caso de uso

Exclua um caso de uso quando ele não for mais necessário para seus documentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.manager

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.
2. Na lista, selecione o nome de exibição do caso de uso que você deseja excluir.
3. Na tela de caso de uso, selecione o ícone de opções (ícone) e selecione **Excluir**.
4. Na caixa de confirmação, selecione **Excluir**.

Resultado

O caso de uso é excluído, junto com os campos relacionados, grupos de campos, integrações, fluxos e modelos de aprendizado de máquina (ML).

Configurar casos de uso de classificação de documentos

Um caso de uso de classificação de documento é um conjunto de categorias usado para classificar seus documentos e suas páginas individuais. É composto pelo registro de caso de uso e seus campos relacionados (classes) e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados.

Visão geral

Em um caso de uso de classificação de documento, você define as classes ou categorias que deseja que a IA detecte e aplique a um documento. Faça isso especificando o tipo de documento a ser processado, as classes a serem aplicadas e o local onde os resultados do processamento do documento são armazenados.

Por exemplo, se você quiser processar documentos de identificação, convém um caso de uso de "Documentos de identidade". Em seguida, adicione classes para passaportes, carteiras de habilitação, identificações das forças armadas e assim por diante, para rotular os tipos de documentos que estão sendo processados.

Depois de definir um caso de uso de classificação de documento, os agentes podem começar a processar documentos para ele em tarefas de documento.

Fluxo de trabalho

Configure um caso de uso de classificação de documento nas etapas a seguir.

1. Crie um caso de uso.

   Defina o nome e as propriedades do caso de uso.

2. Crie classes de documento usando campos.

   Defina as classes ou categorias que a IA aprenderá a detectar e aplicar aos documentos.

3. Treine o caso de uso.

   Inicie um trabalho de treinamento para fornecer entradas do usuário de tarefas de documento concluídas para a IA para melhoria contínua.

Conforme os agentes trabalham em tarefas de documento para classificar documentos e suas páginas individuais, a IA aprende com o feedback e continua a melhorar.

Tradução automática

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

Criar um caso de uso de classificação de documento

Crie um registro de caso de uso para começar a definir as classes ou categorias que você deseja aplicar a um tipo de documento ou páginas no documento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Inteligência para documentos** > **Classificação do Documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira um nome para o caso de uso.
4. Selecione **Enviar**.
5. Navegar até **Todos** > **Inteligência para documentos** > **Classificação do Documento** > **Casos de Uso**.
6. Selecione o caso de uso que você criou.
7. No formulário, edite os campos conforme necessário.

Formulário de caso de uso

Campo	Descrição
Nome de exibição	O nome do caso de uso como ele aparece no espaço Document Intelligence.
Preenchimento automático	Opção para habilitar o modo Preenchimento automático. Caso contrário, o modo de recomendação padrão permanecerá habilitado. DocIntel preenche automaticamente as classes (campos) de cada página da tarefa de documento no espaço Document Intelligence. Todos os campos devem ser revisados. O preenchimento automático funcionará somente se a IA tiver confiança suficiente para fazer a previsão. Você pode mudar o limite de confiança atualizando o campo **Limite de preenchimento automático** no caso de uso.
Limite de preenchimento automático	DocIntel somente preencherá automaticamente as classes (campos) se a pontuação de confiança da principal recomendação for igual ou maior que a porcentagem definida por você.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Campos com uma pontuação de confiança inferior ao limite são deixados em branco no espaço Document Intelligence e o modo de recomendação está disponível para extrair esses campos. Este campo estará disponível somente se o modo Preenchimento automático estiver habilitado.
Limite de Aviso	DocIntel mostra um aviso para campos vazios e campos preenchidos automaticamente com uma pontuação de confiança igual ou inferior à porcentagem que você definir. Este campo estará disponível somente se o modo Preenchimento automático estiver habilitado.
Habilitar processamento direto	Opção para habilitar o modo de processamento direto. DocIntel classifica automaticamente todas as páginas do documento e processa a tarefa do documento se as pontuações de confiança de todas as páginas estiverem acima do **Limite de processamento direto** definido no caso de uso. As classificações não precisam ser revisadas. DocIntel se torna mais confiante ao longo do tempo, conforme processa mais e mais documentos, e esses documentos são usados para Treinar o caso de uso. Escolha o modo de processamento direto (modo totalmente automatizado) para documentos processados com frequência ou se você estiver confiante no sistema.
Limite totalmente automatizado	Limite de pontuação de confiança para classificações de documentos, o que permite que uma tarefa de documento seja totalmente automatizada no modo Totalmente automatizado (processamento direto).

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Tabela de destino	A tabela que armazena os resultados de processamento de documentos deste caso de uso.

8. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Depois de criar um caso de uso, termine de configurá-lo adicionando campos para criar classes de documento. Em seguida, treine o caso de uso.

Criar uma classe de documento

Crie campos como parte do seu caso de uso de classificação de documento. Document Intelligence usa campos para definir as classes ou categorias a serem aplicadas aos documentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Inteligência para documentos** > **Classificação do Documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione um caso de uso na lista.
3. Vá para a guia **Campos** e selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Definir um novo formulário de campo

Campo	Descrição
Nome de exibição	O nome da classe como ela aparece no espaço Document Intelligence.
Caso de uso	O caso de uso associado a este registro de campo (classe).
Tipo	O tipo de campo (por exemplo, um campo de texto ou uma opção de caixa de seleção). Selecione o texto.
Ativo	Opção para indicar se a classe está sendo usada.

5. Selecione **Enviar**.

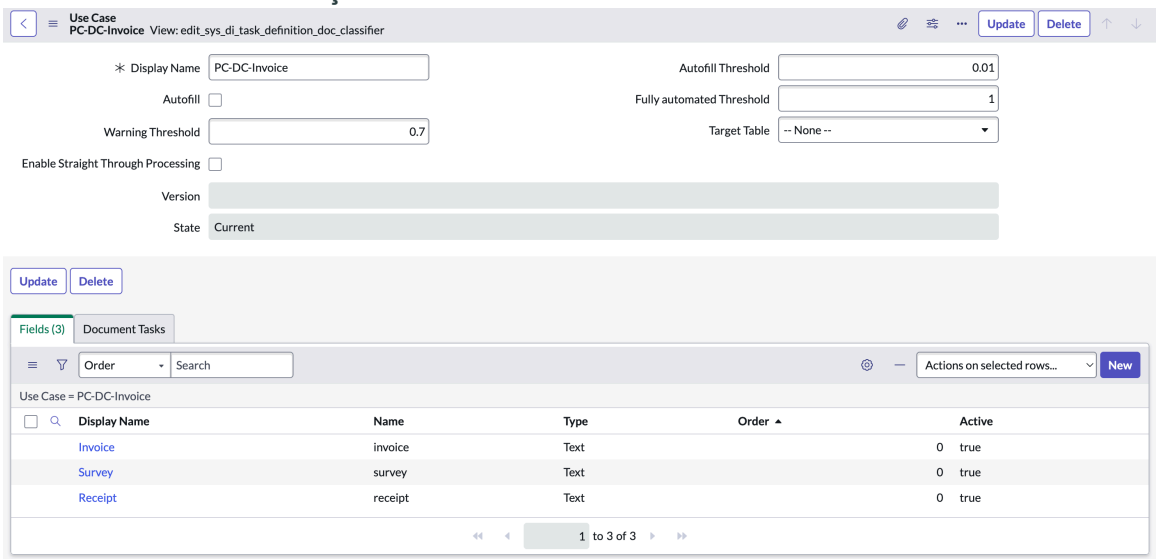
Resultado

O sistema adicionou o novo campo de classe à lista Campos associada ao caso de uso.

Tradução automática

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

Caso de uso de classificação de documento com classes



Treinar um caso de uso

Treine o caso de uso de classificação de documento com a entrada do usuário de tarefas de documento concluídas para melhorar as recomendações Document Intelligence ao longo do tempo.

Antes de Iniciar

- Deve haver pelo menos uma tarefa de documento revisado associada ao caso de uso para treiná-lo. Em todas as tarefas revisadas, deve haver pelo menos dois anexos para cada tipo definido no caso de uso.

  Comece criando uma tarefa de documento e concluindo- a usando o espaço Document Intelligence.

  Nota:
  Você não poderá processar a tarefa até que o caso de uso seja treinado, mas poderá concluí-la preenchendo todos os campos e enviando-a.

- Função necessária: sn_docintel.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os casos de uso de classificação de documentos não começam com modelos de IA pré-treinados, portanto, é importante treinar os modelos com a entrada do usuário de tarefas de documento concluídas.

Nota:
Para reduzir a carga do servidor e minimizar problemas de desempenho, o limite padrão para treinar um caso de uso é uma vez a cada 30 dias.

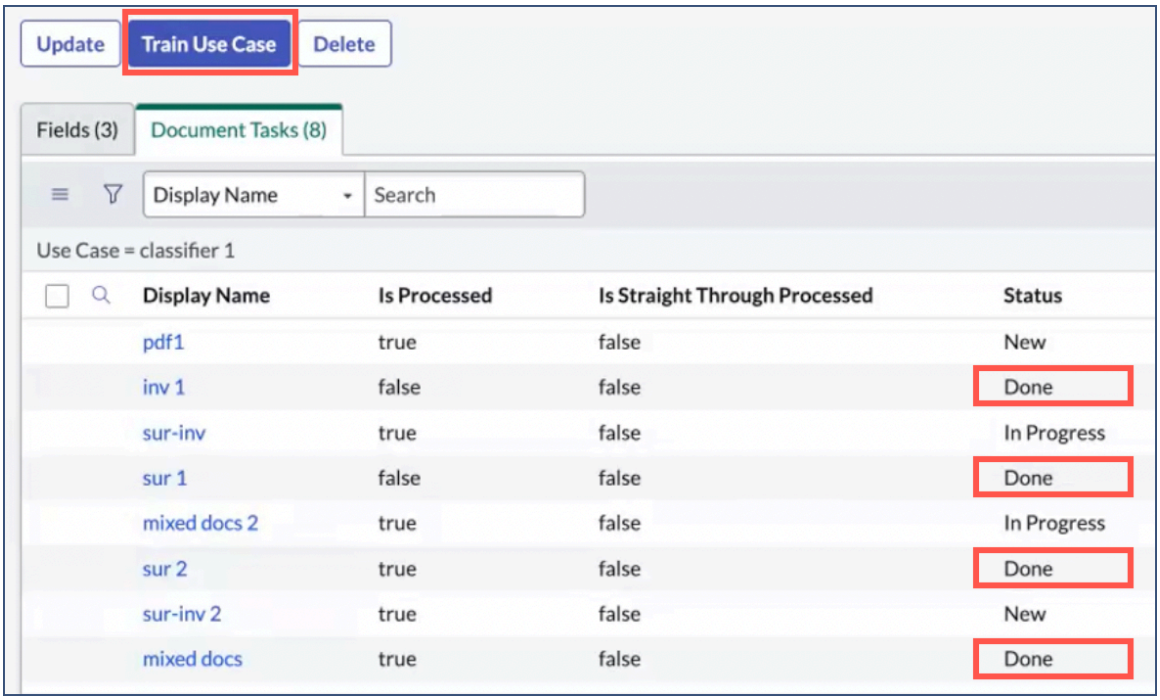
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Inteligência para documentos** > **Classificação do Documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione um caso de uso na lista.
3. Selecione **Treinar caso de uso**.

Tradução automática

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

DocIntel O usa os valores extraídos das tarefas de documento em um status Concluído para treinar o modelo.



Resultado
O trabalho de caso de uso de treinamento começa. Este trabalho pode levar várias horas para ser concluído.

Gerenciar valores de campo

Exiba os valores de campo coletados de suas tarefas de documento processadas. Revise os valores e adicione informações adicionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.admin ou sn_docintel.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando a tarefa de documento for concluída, os dados extraídos ou as classificações serão exibidos na lista Valores de campo. O formulário de valor do campo inclui mais informações sobre o valor.

Procedimento

1. Para campos de extração de dados de documento, navegue até **Todos** > **Inteligência para documentos** > **Extração de dados do documento** > **Valores de campos**.

   Para campos ou classes de classificação de documento, navegue até **Todos** > **Inteligência para documentos** > **Classificação do Documento** > **Valores de campos**.

2. Selecione o nome do valor (dados).
3. No formulário, revise os campos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Dados	O valor do campo extraído do documento.
Foi revisado	Indica se este valor de campo foi revisado por um usuário.
ID do candidato (ID da recomendação)	ID do sistema interno para a recomendação selecionada.
Índice	Para campos que fazem parte de um grupo de campos: a ordem do valor do campo em referência a outros valores de campo para o mesmo campo. Para campos regulares, o índice é sempre 0.
Correspondência exata do candidato (recomendação)	Indica se o valor do campo corresponde exatamente à principal recomendação da IA.
Campo	Campo do caso de uso ao qual o valor pertence.
Classificação do candidato (recomendação)	Classificação que o IA atribuiu à recomendação selecionada.
Foi sinalizado	Se um usuário sinalizou o valor deste campo no espaço Document Intelligence.
Tarefa de documento	Tarefa de documento com o documento anexado do qual o valor dos dados foi extraído.
Disponibilidade	Indica se este valor de campo estava disponível ou ausente no documento.
Pressionamentos de tecla	Número de pressionamentos de tecla necessários para extrair o valor deste campo.
Registro de destino	O registro em que o valor do campo é usado.
Metadados	Os metadados associados ao valor do campo.
Tabela de destino	A tabela que armazena os valores de campos.
Domínio	Domínio vinculado ao valor deste campo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Consulte Domain Separation e Document Intelligence.

4. Selecione **Atualizar**.

Integração do Document Intelligence a outras aplicações

Estenda os recursos de Document Intelligence para outras aplicações ServiceNow. Outras aplicações podem aproveitar a extração de documentos usando Document Intelligence.

Integre a uma aplicação ou fluxo de trabalho personalizado

Configure uma integração para acionar o processamento de tarefa de documento ou a extração de valor. As integrações podem ser usadas para configurar rapidamente fluxos com outras aplicações.

Antes de Iniciar

- Você deve primeiro adicionar uma tabela de destino ao seu caso de uso antes de criar uma integração.
- Função necessária: sn_docintel.admin ou sn_docintel.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Defina pontos de integração para sua solução Document Intelligence. Dois pontos de integração são fornecidos: um para criar e processar automaticamente Document Intelligence tarefas de documento e um para propagar automaticamente os valores de campo para outro aplicativo quando a extração tiver sido concluída em Document Intelligence.

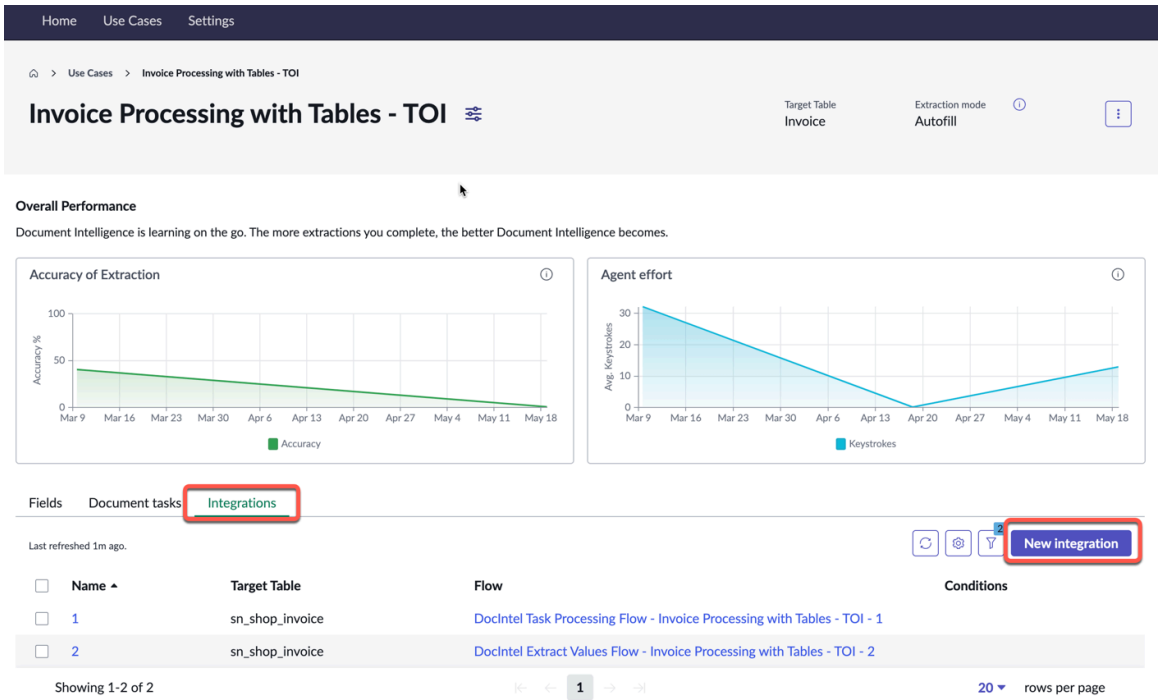
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione o caso de uso para o qual você deseja configurar pontos de integração.
3. Vá para a guia **Integrações** e selecione **Configurar sua primeira integração**.

   Se você já definiu uma ou mais integrações e deseja adicionar outra, selecione **Nova integração**.

Tradução automática

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



4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nomear sua integração	Nome da integração.
Caso de uso	[Somente leitura] Caso de uso a ser usado para a tarefa de integração.
De onde quer extrair os documentos e onde quer armazenar os dados extraídos?	[Somente leitura] Tabela da qual receber ou enviar dados. **Nota:** A tabela de destino é obtida do caso de uso.
Que tipo de integrações você deseja definir?	**Tarefa de processo** ou **valores de extração**. O tipo **de tarefa de processo** cria um ponto de integração para criar e processar automaticamente DocIntel tarefas de documento com base em gatilhos específicos que acontecem na tabela de destino. O tipo **Extrair valores** cria um ponto de integração para propagar automaticamente os valores extraídos para a tabela de destino quando a extração tiver sido concluída em DocIntel (ou seja, quando o status da tarefa de documento for alterado para Concluído).
Condições	Filtros usados para selecionar determinados campos a serem usados como gatilhos específicos para a integração.

Tradução automática

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

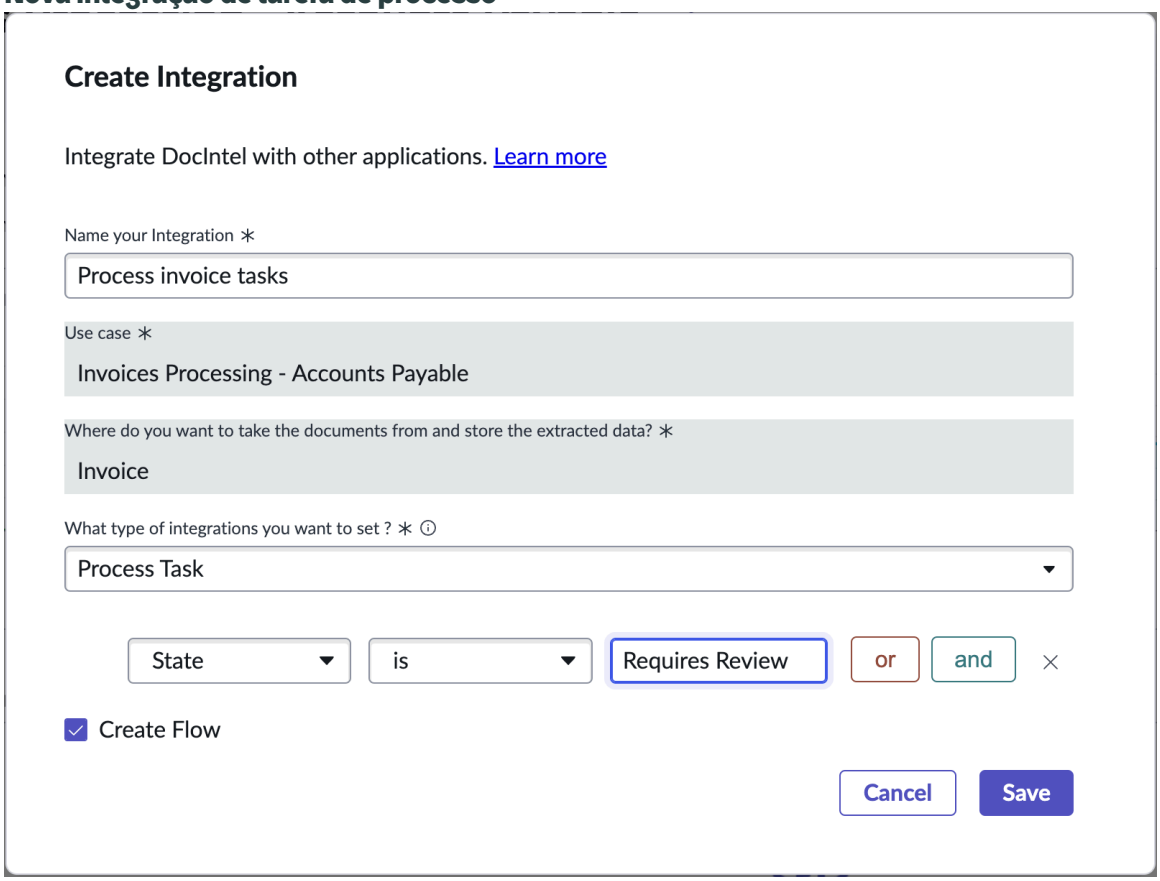
Campo	Descrição
	Somente tarefa de processo.
Criar fluxo	Selecione esta opção para criar um fluxo do Flow Designer para esta integração. Esta opção deve ser selecionada, a menos que você esteja planejando escrever seu próprio script personalizado para configurar a integração.

5. Selecione **Salvar**.

Example: Integração

As imagens a seguir mostram dois exemplos de integrações. A primeira imagem é uma integração de tarefa de processo que é acionada quando um registro precisa de revisão. A segunda imagem é uma integração Extrair valores que pode enviar automaticamente campos extraídos para a tabela de fatura.

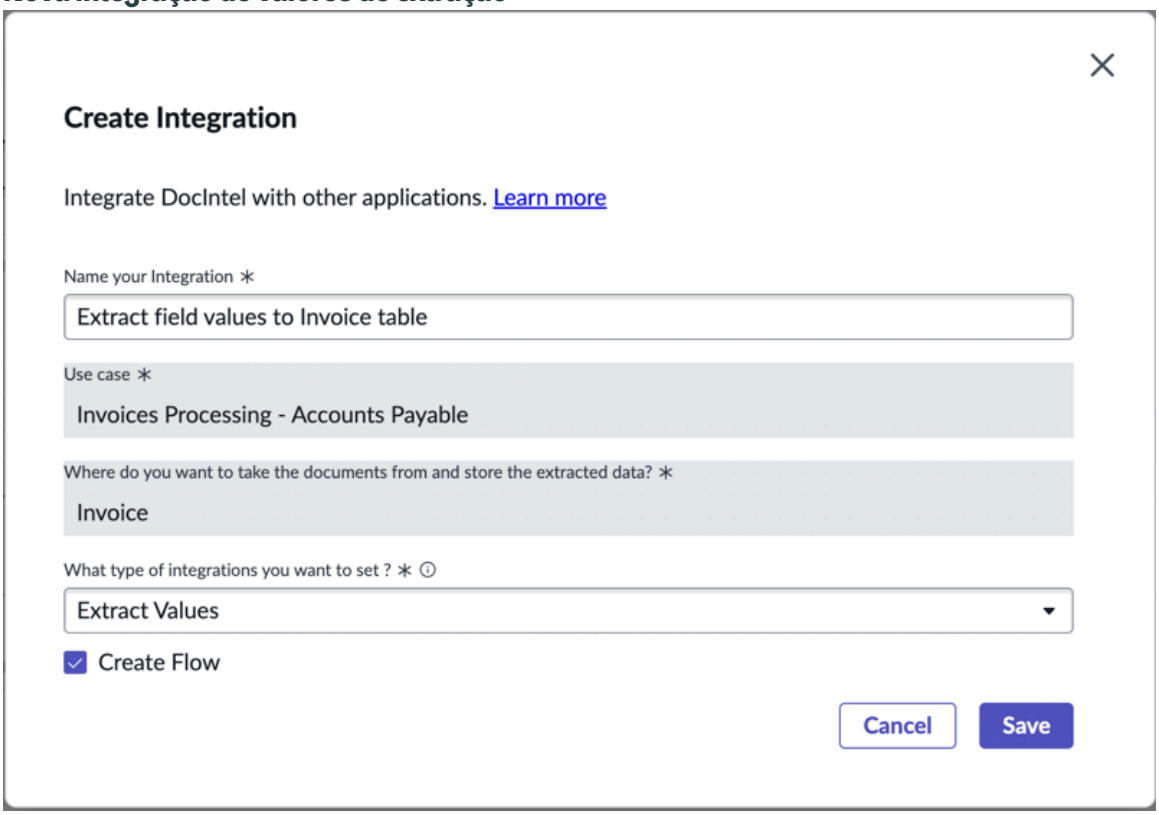
Nova integração de tarefa de processo



Tradução automática

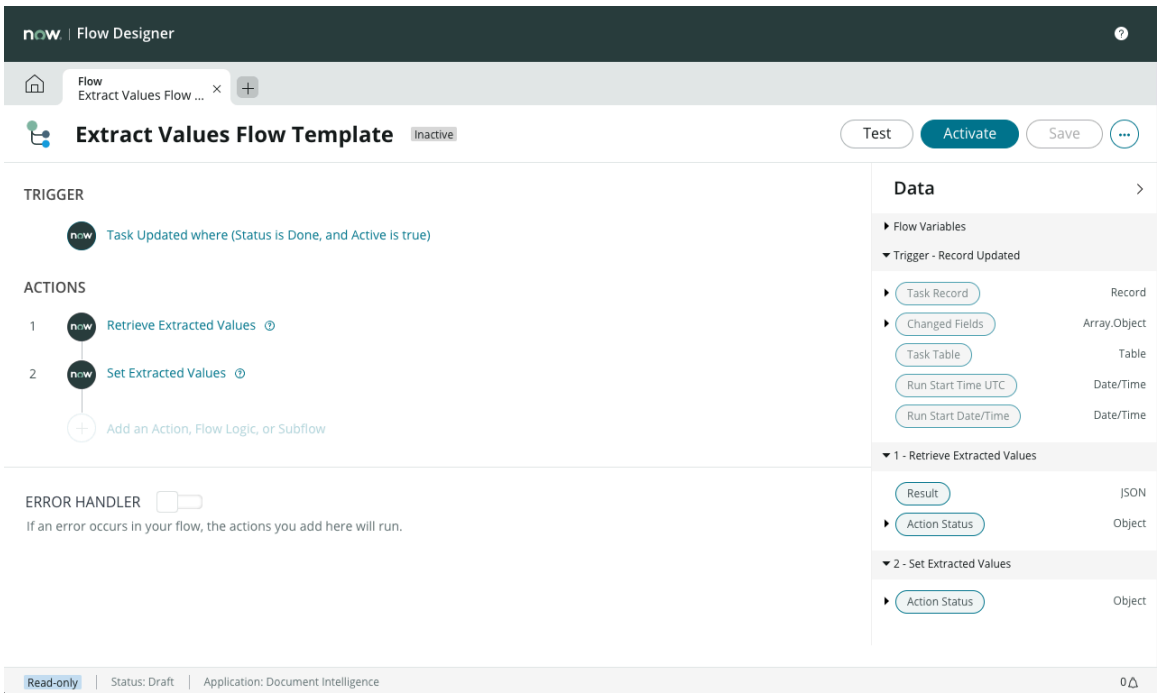
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Nova integração de valores de extração



O que Fazer Depois

Se você selecionou para criar um fluxo, conclua a ativação em Flow Designer.



Para obter mais informações, consulte Criação de fluxos no Flow Designer.

Integrar com o Customer Service Management

Document Intelligence fornece recursos de extração de documento para Customer Service Management (CSM). Extraia informações relevantes de e-mail e anexos de caso, como

Tradução automática

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

números de cartão de crédito ou endereços de clientes, e adicione essas informações aos casos.

Os agentes podem revisar os valores dos campos extraídos e fazer correções conforme necessário, acessando a interface Document Intelligence diretamente do caso. Nessa interface, os agentes podem confirmar valores corretos, corrigir valores incorretos e continuar a treinar o modelo. Essa interação Human In the Loop (HITL) de verificar os valores recomendados permite que os agentes refinem o modelo e melhorem continuamente o desempenho.

Crie casos de uso que identificam as informações a serem extraídas de anexos, como faturas, e adicione automaticamente essas informações aos campos de caso, dependendo da configuração. Os rótulos identificam os campos extraídos no formulário de caso.

Para obter mais informações, consulte Document Intelligence para CSM .

Como Document Intelligence funciona com CSM

Quando um caso é criado, o Document Intelligence para o recurso CSM verifica para ver:

- Se o caso tiver um ou mais anexos
- Se os tipos de anexo forem especificados na propriedade do sistema sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types

Se o caso atender a esses requisitos, o recurso:

- Identifica o caso de uso correto a ser usado com base no caso ou no tipo de caso e nos filtros de caso de uso.
- Cria uma tarefa usando o caso de uso, o sys_id de cada anexo e a referência de caso.
- Envia a tarefa, o anexo sys_ids e a referência de caso como entradas para o modelo de previsão.
- Usa soluções de reconhecimento ótico de caracteres (OCR) para extrair dados dos documentos.
- Define o status da tarefa como Concluído após a conclusão da solução.
- Se o modo de extração no caso de uso estiver definido como Totalmente automatizado (direto durante o processamento), os valores de campo extraídos serão adicionados ao caso.
- Se o modo de extração estiver definido como Preenchimento automático ou Recomendação, o agente poderá validar os valores de campos na interface Document Intelligence.

Habilitar Document Intelligence para CSM

Defina as propriedades do sistema e ative os fluxos necessários para habilitar Document Intelligence para CSM.

Consulte Document Intelligence for Customer Service .

Integrar com o Financial Services Operations

Document Intelligence fornece recursos de extração de documento para Financial Services Operations (FSO).

Document Intelligence A integração do com o FSO permite que o aprendizado de máquina (ML) ajude na automatização rápida do processamento de documentos e na extração

Tradução automática

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

precisa de informações de documentos. Os administradores podem integrar ainda mais Document Intelligence com o FSO Document Processor para permitir que os usuários extraiam e armazenem campos de um documento.

Para obter mais informações, consulte Inteligência para documentos para FSO .

Como Document Intelligence funciona com FSO

Document Intelligence funciona em Document Processor da seguinte forma:

- Criar um tipo de documento (sn_doc_processor_type) cria um registro em DocIntel caso de uso (sys_di_task_definition)
- Criar um atributo de documento (sn_doc_processor_attribute) cria um registro de campo DocIntel (sys_di_key)
- Atualizar o registro de atributo do documento atualiza o registro do campo

Criar uma tarefa de verificação de documentos (sn_doc_processor_verification_task) cria uma tarefa de documento DocIntel (sys_di_task) se ela atender aos seguintes requisitos:

- A tarefa de verificação de documentos tem "ocr_processing_needed" marcada
- A tarefa de verificação de documentos tem um documento anexado
- A tarefa de verificação de documentos está no estado "Enviado"

Depois que a tarefa de documento DocIntel for concluída, os valores deverão ser extraídos para a tabela Campos extraídos (sn_doc_processor_extracted_value).

Habilitar Document Intelligence para FSO

Certifique-se de que todas as aplicações e plug-ins necessários estejam instalados e ativados para habilitar Document Intelligence no FSO Document Processor.

Consulte Habilitar Inteligência para documentos para FSO .

Integrar ao Operações de contas a pagar

Document Intelligence fornece recursos de extração de documento para Operações de contas a pagar (com.sn_ap_ic).

Operações de contas a pagar usa os recursos de Document Intelligence para extrair informações com rapidez e precisão de documentos de fatura que são recebidos como anexos de e-mail e, em seguida, cria registros de fatura na aplicação Operações de contas a pagar.

Para obter mais informações, consulte Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence .

Como Document Intelligence funciona com Operações de contas a pagar

DocIntel para Operações de contas a pagar extrai as informações necessárias de faturas recebidas como anexos de e-mail, cria registros de fatura no Gestão de contas a pagar e adiciona as informações extraídas aos registros de fatura.

Para obter mais informações, consulte How Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence works .

Tradução automática

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

Habilitar Document Intelligence para Operações de contas a pagar

Certifique-se de que todas as aplicações e plug-ins necessários estejam instalados e ativados para habilitar Document Intelligence no plug-in da aplicação Operações de contas a pagar.

Consulte Components installed with Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence .

Integrar ao Automation Center

Use Automation Center para descobrir oportunidades para automatizar o processamento de documentos com Document Intelligence.

Em Automation Center, você pode exibir métricas de automação Document Intelligence e descobrir oportunidades de automação. Para obter mais detalhes sobre Automation Center, consulte Automation Center .

Como usar Document Intelligence

Use tarefas de documento para processar documentos para classificação e extração de dados em Document Intelligence.

Em uma tarefa de documento, você carrega os documentos de uma ou várias páginas que deseja processar. Em seguida, DocIntel os processa detectando e analisando o texto nesses documentos e preenchendo automaticamente ou fornecendo recomendações para preencher os campos definidos no caso de uso.

Para tarefas de documento que ainda não foram totalmente automatizadas, treinar a DocIntel IA é uma parte importante para alcançar a automação total.

Processe tarefas de documento nas seguintes etapas:

1. Criar uma tarefa de documento.
   a. Crie o registro de tarefa.
   b. Processe a tarefa de documento.
2. Concluir uma tarefa de documento.
   a. Use o espaço Document Intelligence para treinar a IA.
   b. Envie a tarefa de documento.

Criar uma tarefa de documento

Crie uma tarefa de documento e carregue documentos de uma ou várias páginas que estejam nos formatos JPEG, PNG ou PDF para começar a extrair texto ou classificar documentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.creation_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Estas são as etapas manuais para criar uma tarefa de documento. Se você tiver integrações configuradas com outros fluxos de trabalho, esta tarefa poderá ser automatizada. Consulte Integração do Document Intelligence a outras aplicações.

Tradução automática

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

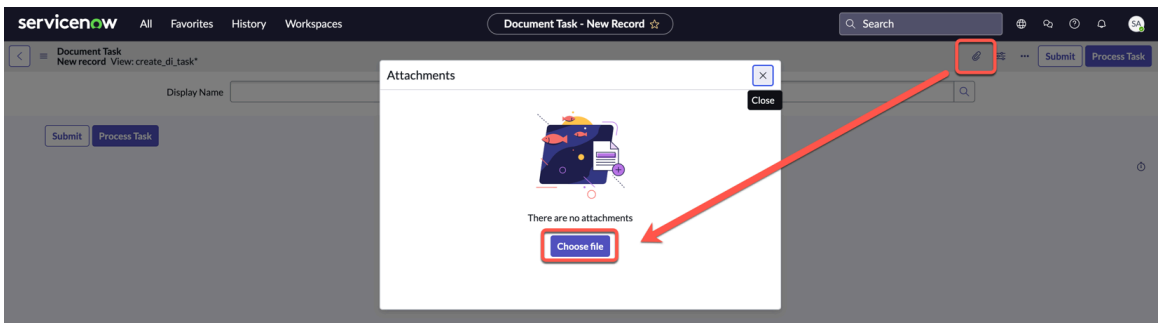
Procedimento

1. Siga um destes procedimentos:
   - Para criar uma tarefa de documento para extração de dados do documento, navegue até **Todos** > **Inteligência para documentos** > **Extração de dados do documento** > **Criar tarefa de documento**.
   - Para criar uma tarefa de documento para classificação de documentos, navegue até **Todos** > **Inteligência para documentos** > **Classificação do Documento** > **Criar tarefa de documento**.
2. No formulário, preencha os campos.

Novo registro de tarefa de documento

Campo	Descrição
Nome de exibição	O nome associado a este caso de uso. Por exemplo, PO-1.
Caso de uso	O caso de uso criado para este tipo de documento.

3. Selecione o ícone **Gerenciar anexos** e selecione o documento que você deseja carregar para processamento.



4. Selecione **Tarefa de processo**.

   Document Intelligence analisa o documento e extrai dados ou classes para os campos definidos no caso de uso.

O que Fazer Depois

Encontre a tarefa de documento na lista de tarefas de documento. Depois que o campo **É processado** muda para Verdadeiro, Document Intelligence concluiu a análise do documento. Você pode prosseguir para concluir a tarefa de documento, o que ajuda a treinar a IA por meio de sua entrada ou revisão dos campos extraídos.

Concluir uma tarefa de documento

Depois que o processamento da tarefa de documento for concluído, conclua a tarefa fornecendo entrada ou revisando para treinar a IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.extração_agent

Tradução automática

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

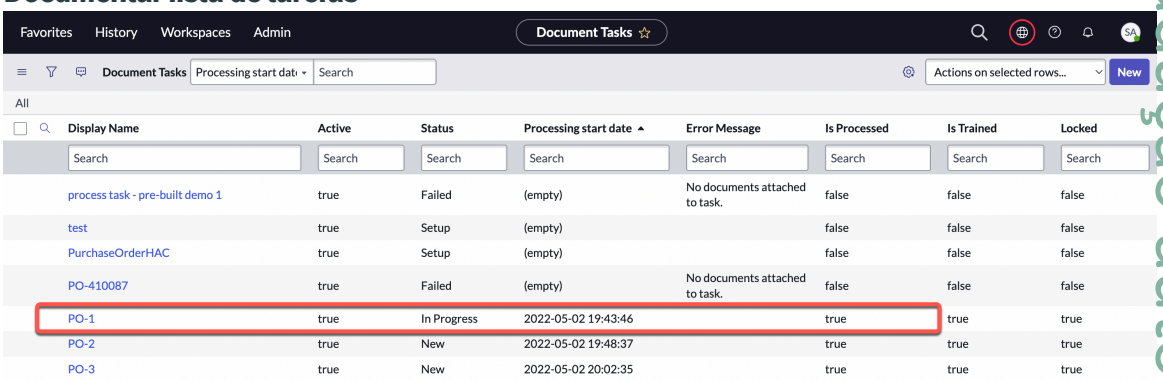
Procedimento

1. Siga um destes procedimentos:
   - Para concluir uma tarefa de documento para extração de dados de documento, navegue até **Todos** > **Inteligência para documentos** > **Extração de dados do documento** > **Tarefas de Documentação**.
   - Para concluir uma tarefa de documento para classificação de documento, navegue até **Todos** > **Inteligência para documentos** > **Classificação do Documento** > **Tarefas de Documentação**.
2. Revise a lista de tarefas de documento e certifique-se de que o campo Está Processado da tarefa de documento esteja definido como verdadeiro.

   A imagem a seguir mostra a lista de tarefas de documento. O campo Está processado da tarefa PO-1 é verdadeiro, o que indica que a tarefa foi processada e está disponível para entrada do usuário.

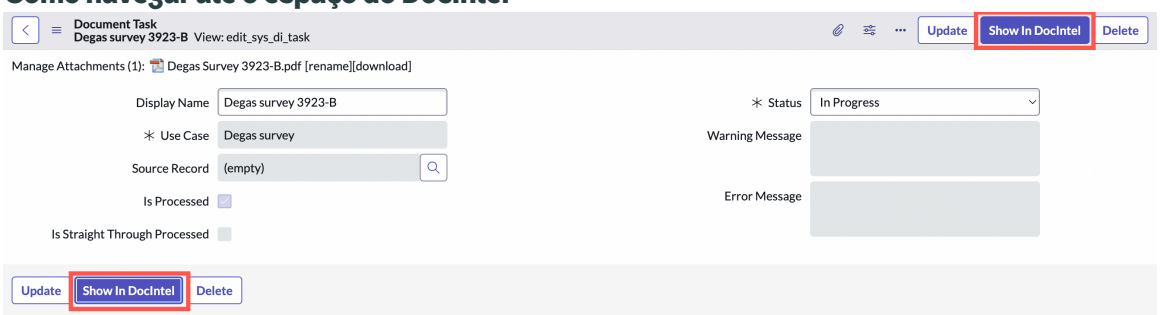
   Se o status for exibido como Configuração, vá para o registro da tarefa do documento e selecione **Processar tarefa**.

Documentar lista de tarefas



3. Selecione a tarefa de documento processada.
4. Selecione **Mostrar no DocIntel**.
   A imagem a seguir mostra como navegar até o espaço Document Intelligence para extração de dados.

Como navegar até o espaço do DocIntel



   O espaço Document Intelligence é aberto em uma nova guia.
5. Use o espaço Document Intelligence para revisar os campos do documento e selecionar as recomendações apropriadas.

   Saiba como usar o Document Intelligence espaço para extrair campos.

Tradução automática

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

Saiba como usar o Document Intelligence espaço para classificar documentos.

6. Selecione **Enviar** para concluir a tarefa de documento.

Extrair campos usando o espaço Document Intelligence

Use o espaço Document Intelligence para extração de campo, pesquisando recomendações, sinalizando campos e identificando campos ausentes para concluir tarefas de documento.

Visão geral do espaço Document Intelligence

O espaço Document Intelligence (DocIntel) fornece recursos de gestão de documentos que permitem revisar e processar rapidamente a extração de texto.

Com o espaço Document Intelligence, você pode:

- Revise com eficiência as recomendações da IA e confirme o texto extraído do documento.
- Sinalize campos, identifique campos ausentes e revise campos pendentes.

Para começar com o espaço Document Intelligence :

- Criar uma tarefa de documento para um caso de uso de extração de dados de documento, carregue um documento e processe a tarefa.
- Depois que DocIntel tiver processado a tarefa, você poderá começar a usar o espaço. Consulte Concluir uma tarefa de documento.

Layout do espaço Document Intelligence

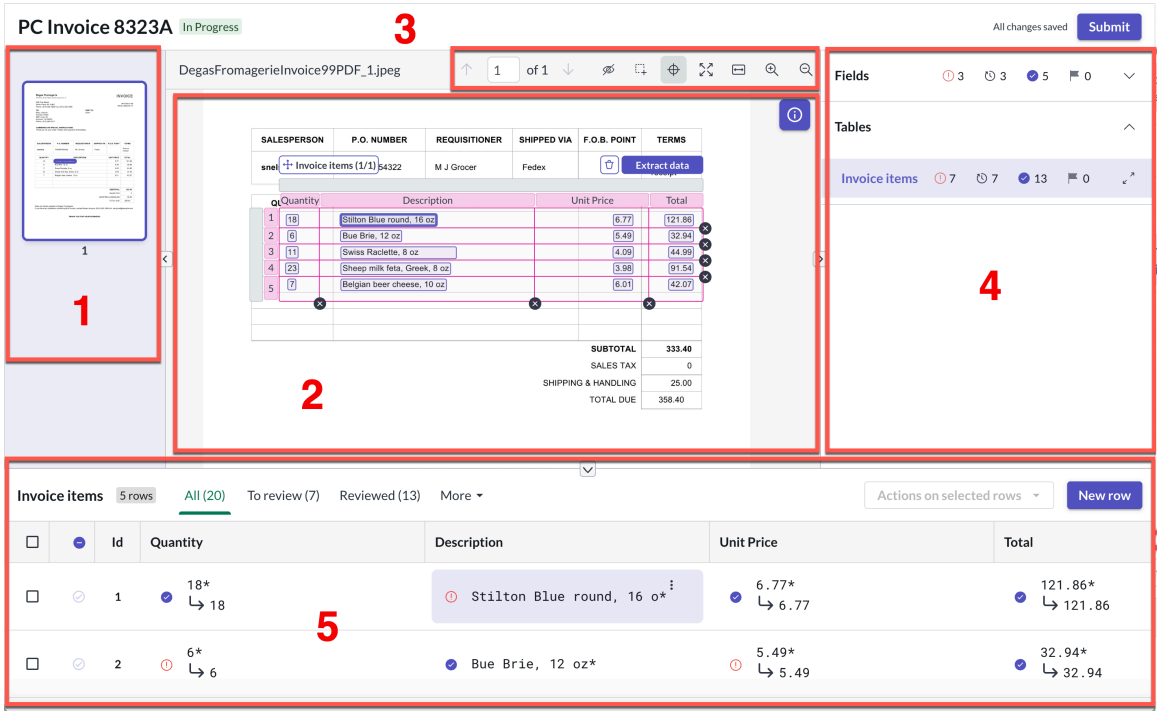
A ilustração a seguir mostra o espaço Document Intelligence para uma tarefa de documento. O espaço inclui as seguintes áreas:

- 1 - Painel de miniaturas
- 2 - Painel de imagem do documento
- 3 - Controles de documento
- 4 - Painel Campos do documento
- 5 - Painel de tabela

Nota:
Nesta exibição, o painel de campos do documento é expandido para que os campos fiquem visíveis.

Tradução automática

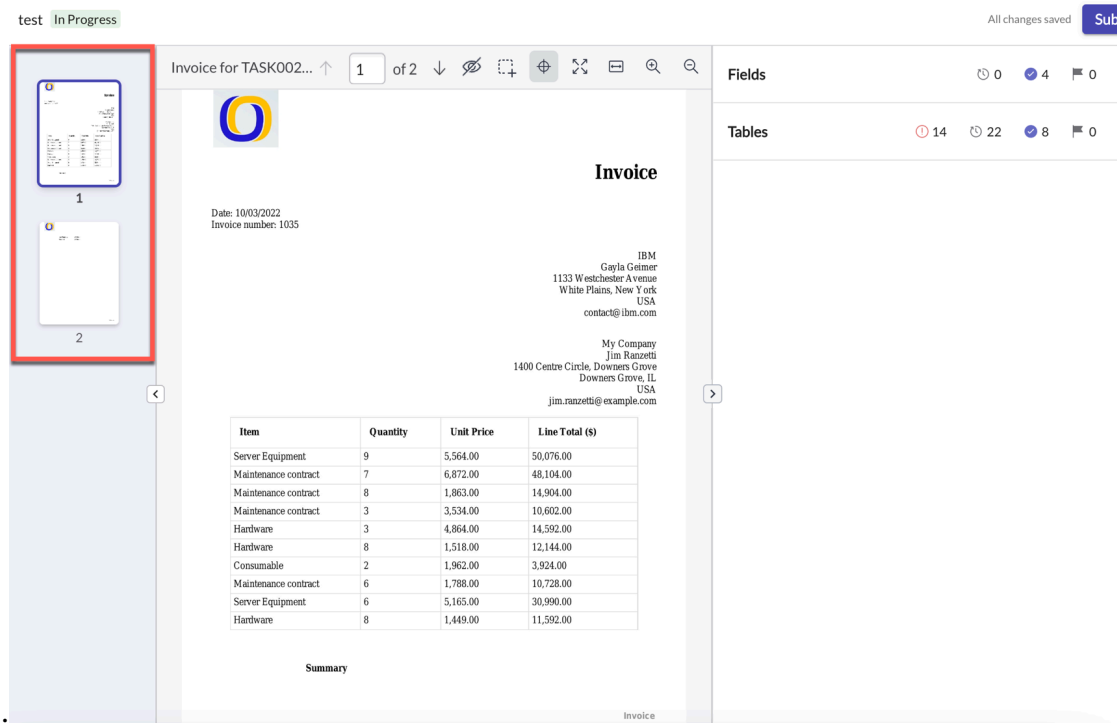
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Painel de miniaturas

No painel de miniaturas do espaço, você pode selecionar uma página de um documento de várias páginas. A página selecionada é exibida no painel de imagem do documento. Selecionar uma página não afeta o que é exibido no painel de campos do documento.

A imagem a seguir mostra um documento com duas páginas no painel de miniaturas.



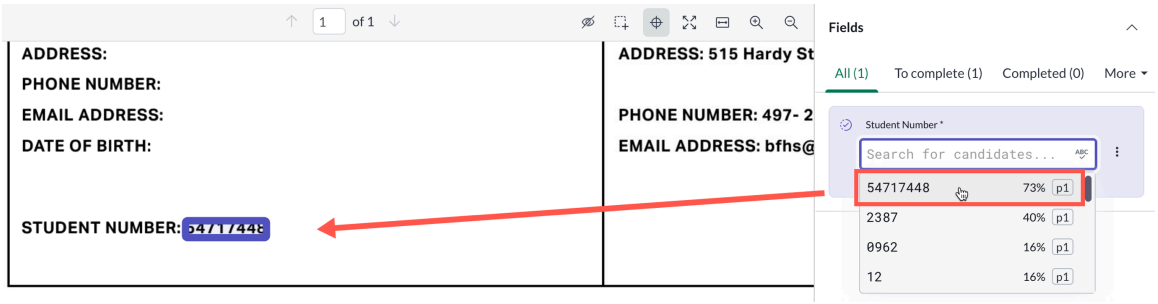
Painel de imagem do documento

O painel de imagem do documento exibe a página selecionada no painel de miniaturas.

Tradução automática

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

Conforme você percorre as recomendações nos campos do painel de campos do documento, elas são realçadas no painel de imagem do documento para ajudá-lo a selecionar a opção correta.

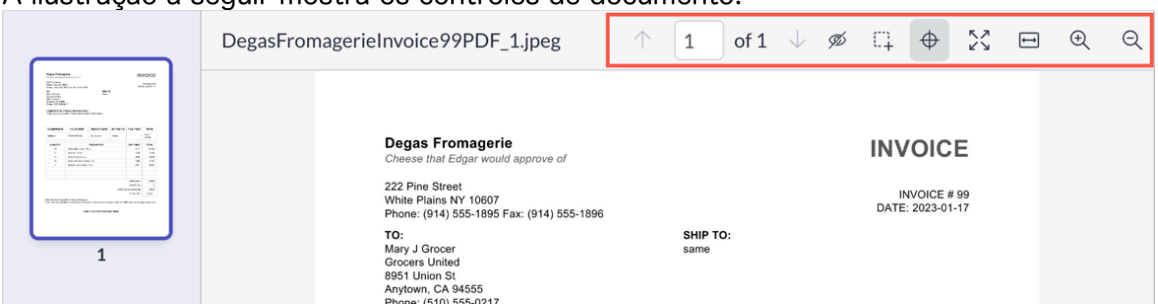


Você também pode extrair informações diretamente da imagem do documento usando a ferramenta de desenho. Para mais detalhes, consulte Extrair campos usando a ferramenta de desenho.

Controles de documento

Ao revisar um documento para extração, você pode usar vários controles para maximizar a área de exibição, aplicar zoom ou focar nas áreas necessárias. Você também pode extrair informações diretamente da imagem do documento usando a ferramenta de desenho. Para mais detalhes, consulte Extrair campos usando a ferramenta de desenho.

A ilustração a seguir mostra os controles de documento.



Painel Campos do documento

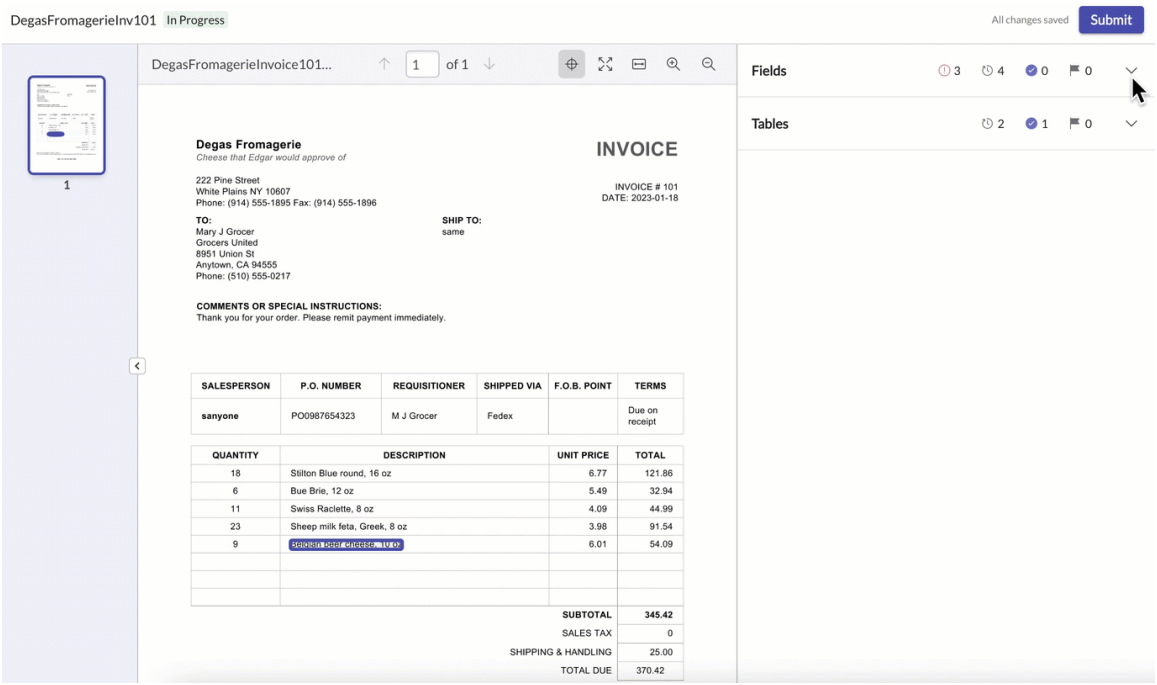
O painel de campos do documento permite que você abra itens para revisão, incluindo a exibição das recomendações da IA. Você também pode sinalizar campos ou marcar campos como ausentes no documento.

Nota:
Um asterisco indica um campo obrigatório.

A ilustração a seguir mostra os diferentes recursos do painel de campos do documento.

Tradução automática

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

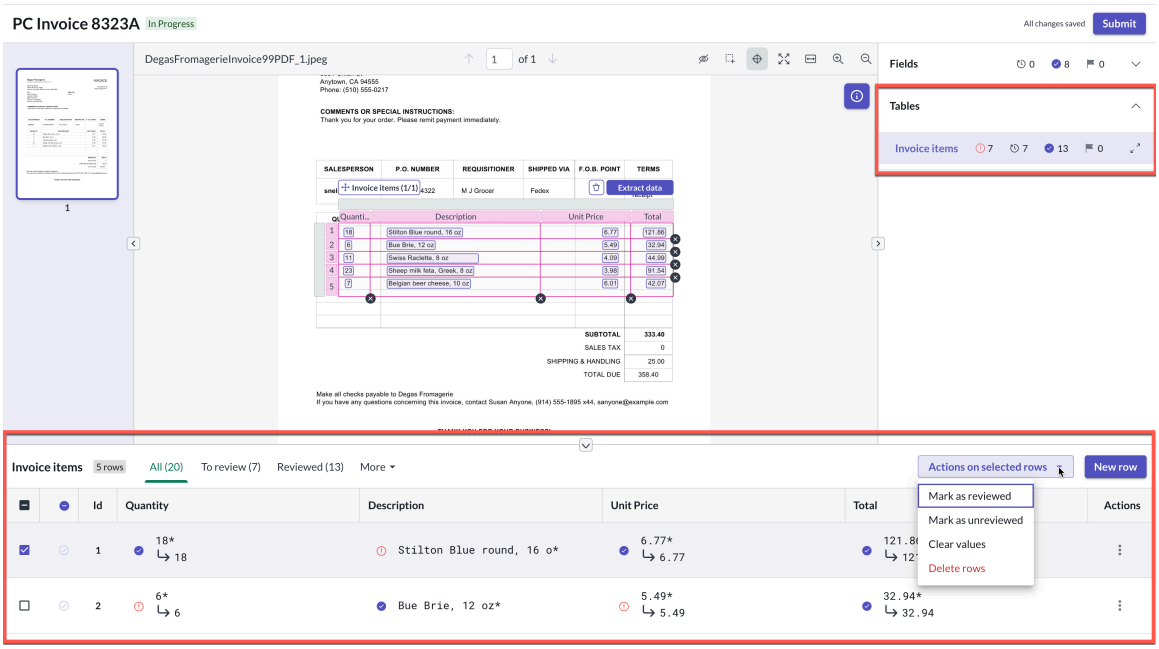


Painel de tabela

O painel da tabela permite abrir linhas da tabela para revisão, incluindo a exibição das recomendações da IA. Você também pode sinalizar campos ou marcar campos como ausentes no documento. Outros controles de tabela permitem inserir linhas e redimensionar colunas conforme necessário.

Nota:
Um asterisco indica um campo obrigatório.

A ilustração a seguir mostra os diferentes recursos do painel da tabela.



Extrair campos únicos

Extraia campos de texto e número do seu documento no painel de campos do documento.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.extração_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use as etapas a seguir para extrair campos únicos de um documento.

Se os campos já estiverem preenchidos automaticamente com valores, você poderá revisá-los para garantir que estão corretos ou ajustar os campos conforme necessário.

Procedimento

1. No painel de campos do documento, expanda **Campos**.
2. Selecione um campo.
3. Comece a digitar no campo e selecione uma recomendação na lista suspensa.

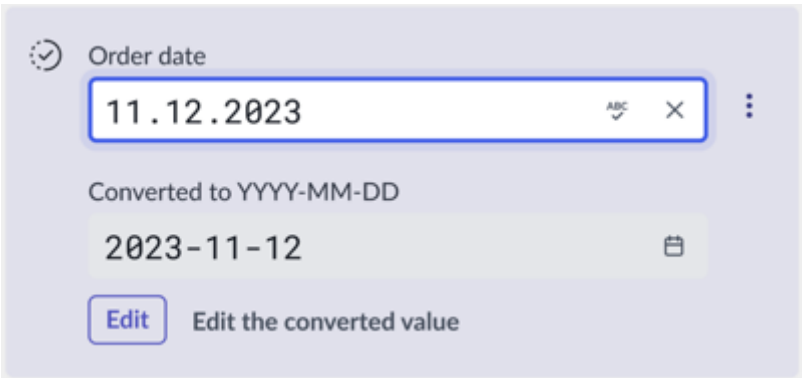
   A recomendação com a pontuação de confiança mais alta é exibida na parte superior da lista.

   Dica:
   Conforme você percorre as recomendações na lista suspensa, elas são realçadas no documento para ajudá-lo a selecionar a opção correta.

4. **Opcional:** Se necessário, filtre ou sinalize as recomendações
   - Para filtrar a lista para mostrar somente uma recomendação que corresponda exatamente ao que você digitou, selecione o ícone do modo de correspondência exata (ícone do modo) no campo.
   - Para sinalizar o campo para atenção posterior, selecione **Sinalizar para acompanhamento** no menu de opções de campo ( ).
   - Se você não encontrar uma correspondência apropriada no documento, selecione **Ausente no documento** no menu de opções de campo.

   O campo será marcado como concluído quando você passar para o próximo campo.
5. **Opcional:** Se necessário, corrija as conversões de valor do campo.

   (Optional) Alguns tipos de campo convertem o valor extraído em um formato padrão. Consulte Normalização de dados.



   a. Selecione **Editar** no campo de valor convertido.
   b. Insira o valor de conversão atualizado.
   c. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

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

Extrair campos de caixa de seleção

Extraia campos de caixa de seleção do seu documento no painel de campos do documento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.extração_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use as etapas a seguir para extrair campos de caixa de seleção de um documento.

Se os campos da caixa de seleção já estiverem preenchidos automaticamente, você poderá revisá-los para garantir que estão corretos ou ajustar os campos conforme necessário.

Procedimento

1. No painel de campos do documento, expanda **Campos**.
2. Selecione um campo.
   Uma lista de caixas de seleção será exibida se o campo for designado como um tipo de campo de caixa de seleção.
3. Marque as caixas de seleção que se aplicam ao grupo de campos.
   Para cada caixa de seleção marcada, DocIntel pode fornecer uma ou mais correspondências potenciais no documento.

   a. Marque uma caixa de seleção.

   b. Se houver mais de uma recomendação na imagem do documento que corresponda à caixa de seleção, selecione a que se aplicar.

   Você pode marcar ou desmarcar uma recomendação no documento a qualquer momento.

   Dica:

   - Pressione **Tab** no teclado para percorrer as recomendações.
   - Pressione **Enter** ou **Retornar** para selecionar um.
   - Para desmarcar uma recomendação, selecione outra.

   c. Se não houver recomendações encontradas, ou se nenhuma das recomendações estiver correta, selecione **Mostrar todas as recomendações** da caixa de seleção no menu de opções da caixa de seleção ( ) e escolha uma das outras opções no documento.

   Dica:
   Sinalize a caixa de seleção para atenção posterior selecionando **Sinalizar para acompanhamento** no menu de opções da caixa de seleção.

   d. Se você não encontrar uma correspondência apropriada para a caixa de seleção no documento, selecione **Nenhuma correspondência encontrada** no menu de opções da caixa de seleção.

   e. Repita essas etapas para cada caixa de seleção que se aplica ao grupo de campos.

4. Se você estiver no modo de recomendação, certifique-se de que todos os campos estejam marcados como concluídos.
   Se você estiver no modo Preenchimento automático, marque os campos como revisados.

Tradução automática

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

Extrair campos da tabela

Extraia campos de tabela do seu documento no painel da tabela.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.extração_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use as etapas a seguir para extrair campos de tabela de um documento.

Se os campos já estiverem preenchidos automaticamente com valores, você poderá revisá-los para garantir que estão corretos ou ajustar os campos conforme necessário.

Dica:
Você também pode usar a ferramenta de desenho para extrair facilmente tabelas diretamente na imagem do documento. Para obter mais informações, consulte Extrair campos usando a ferramenta de desenho.

Procedimento

1. No painel de campos do documento, expanda **Tabelas**.
   A seção Tabelas exibe somente campos atribuídos a um grupo de camposde tabela.
2. Selecione uma tabela.
   O painel da tabela é exibido.
3. Selecione a recomendação que se aplica a cada campo da tabela.
   - Para selecionar uma recomendação, comece a digitar no campo e selecione uma recomendação na lista suspensa.

     Dica:
     Conforme você percorre as recomendações na lista suspensa, elas são realçadas no documento para ajudá-lo a selecionar a opção correta.

   - Para sinalizar o campo para atenção posterior, selecione **Sinalizador para acompanhamento** no menu de opções de campo (⋮).
   - Se você não encontrar uma correspondência apropriada no documento, selecione **Ausente no documento** no menu de opções de campo.
4. **Opcional:** Se necessário, corrija as conversões de valor do campo.

   (Optional) Alguns tipos de campo convertem o valor extraído em um formato padrão. Consulte Normalização de dados.

Tradução automática

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

a. Selecione **Editar** no campo de valor convertido.

b. Insira o valor de conversão atualizado.

c. Selecione **Salvar**.

5. Ajuste as linhas da tabela conforme necessário.

> **⚠ Aviso:**
> Se você tiver uma grade na imagem do documento, as mudanças feitas diretamente nas linhas da tabela não poderão ser sincronizadas com as grades. As grades serão removidas para evitar dados conflitantes.

- Para adicionar uma linha, selecione **Nova linha**.
- Para limpar todos os valores de campo na linha, selecione **Limpar valores de linha** no menu de opções de linha (de opções de linha).
- Para inserir uma linha, selecione **Inserir linha acima** ou **Inserir linha abaixo** no menu de opções de linha.
- Para excluir uma linha, selecione **Excluir linha** no menu de opções de linha.

6. **Opcional:** [store-future: BEGIN review] Se necessário, mostre ou oculte colunas no painel da tabela.

a. Selecione o ícone de configurações (ícone de).

b. Selecione as colunas que você deseja exibir.
Desmarque as colunas que você deseja ocultar.

c. Selecione **Aplicar mudanças**.

[End]

7. Revise e preencha as linhas.

- Se você preencheu os campos, certifique-se de que todas as linhas estejam marcadas como concluídas.
- Se os campos forem preenchidos automaticamente com valores, todas as linhas serão marcadas como revisadas.

Extrair campos usando a ferramenta de desenho

Use a ferramenta de desenho para extrair informações diretamente de tabelas na imagem do documento.

Visão geral da ferramenta de desenho

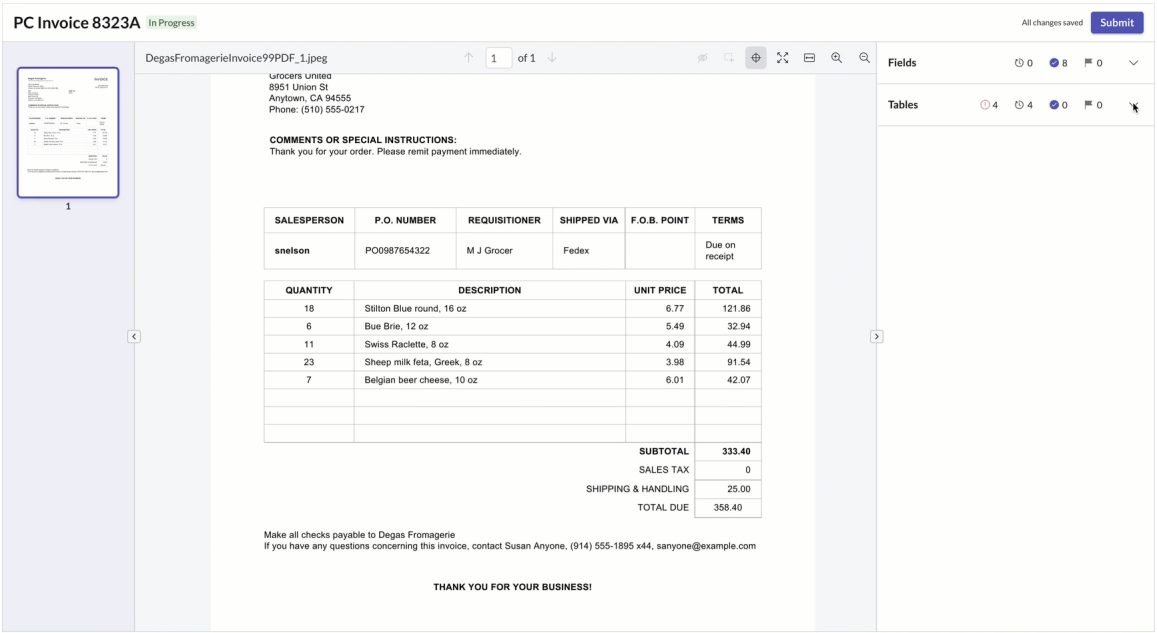
Ao exibir um documento processado no espaço Document Intelligence, você pode usar a ferramenta de desenho para revisar e extrair campos da imagem do documento.

A ferramenta de desenho é útil especialmente nos casos em que ainda não há recomendações ou recomendações incorretas para selecionar a área específica no documento que você deseja extrair.

Todos os campos de tabela extraídos já devem aparecer em uma grade sobre a tabela. Você pode revisar os campos extraídos diretamente da grade e fazer ajustes conforme necessário. Se os campos da tabela estiverem vazios ou não houver grade, você poderá criar uma ou mais grades na tabela para extrair os campos.

Tradução automática

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



Extrair uma tabela usando a ferramenta de desenho

Use a ferramenta de desenho para extrair uma tabela diretamente da imagem do documento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.extração_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use as etapas a seguir para extrair uma tabela de um documento usando a ferramenta de desenho. Os dados extraídos são usados para preencher os campos da tabela relacionada.

Se os campos da tabela forem preenchidos automaticamente, uma grade de ferramenta de desenho já estará disponível com base nos campos extraídos. Você pode ajustar os campos conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Ajustar a grade da ferramenta de desenho.

Você pode selecionar várias seções de uma tabela ao longo das páginas de um documento.

Procedimento

1. No painel de campos do documento, expanda a seção Tabelas.
   A seção Tabelas exibe somente campos atribuídos a um grupo de camposde tabela.
2. Selecione uma tabela na seção Tabelas.

   O painel da tabela é exibido e o ícone da Ferramenta de) está habilitado na barra de ferramentas de controles do documento.

   Se os campos da tabela já estiverem preenchidos automaticamente e a grade aparecer sobre a tabela, ou se você já desenhou uma grade, prossiga para a etapa 5.

   Dica:

   Recolher o painel Tabela usando o ícone Recolher painel tabela (ícone), se necessário.

3. Selecione o ícone da ferramenta de).

Tradução automática

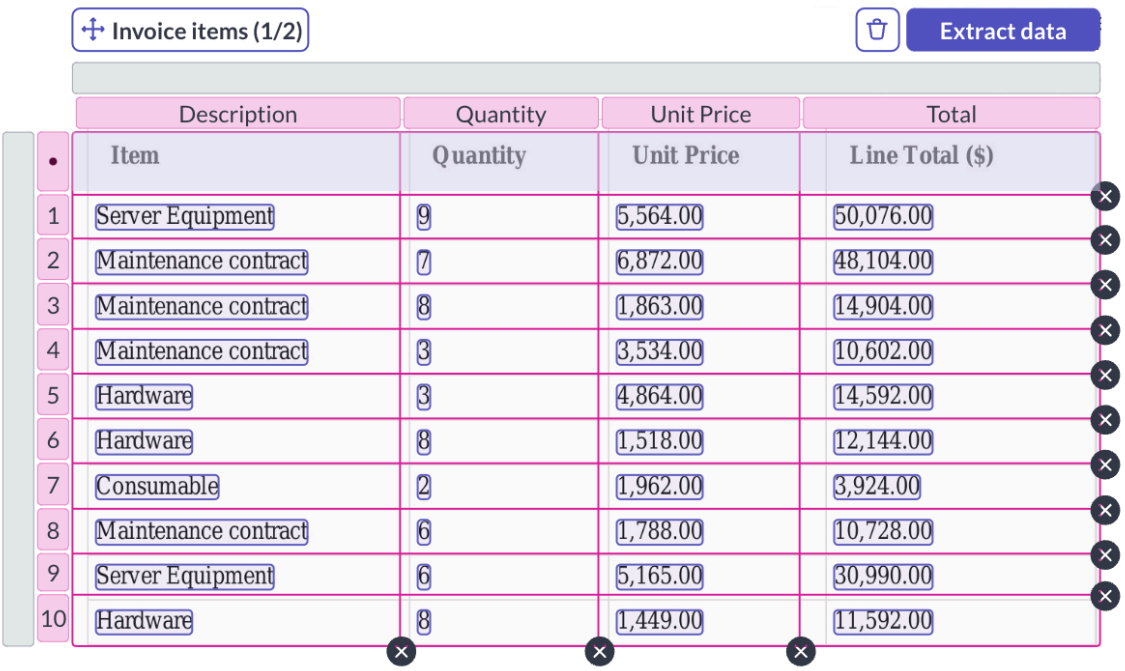
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

4. Desenhe uma caixa sobre a área da imagem do documento que você deseja extrair.

Dica:
Inclua a linha de cabeçalho da tabela na área de seleção.

Uma grade editável aparece sobre a tabela. A grade define as células da tabela na área que você selecionou. Os números de linha na grade correspondem às linhas no painel Tabela.

O texto na célula aparece cercado por uma caixa de linha pontilhada antes de ser extraído para os campos da tabela. Depois de extraído, ele aparece em uma caixa de linha sólida.



5. Ajuste a grade conforme necessário.

Para obter mais informações, consulte Ajustar a grade da ferramenta de desenho.

6. **Opcional:** Para selecionar outra seção da tabela na mesma página ou em outra página do documento:

   a. Selecione o ícone da ferramenta de).

   b. Desenhe uma caixa sobre a outra área na imagem do documento que você deseja extrair.

   Nota:
   Não é possível desenhar uma nova grade sobre uma existente.

   O número da grade ao lado do nome da tabela mostra o número da grade atualizado. Por exemplo, "Itens de linha (2/2)" mostra que você está na segunda de duas grades usadas para extrair os campos da tabela de itens de linha.

   c. Ajuste a grade conforme necessário.

7. **Opcional:** Para ocultar as grades, selecione o ícone).

Tradução automática

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

(Optional) Uma caixa parcialmente transparente mostra onde uma grade oculta está localizada no documento.

Selecione a grade oculta ou o ícone Ocultar/mostrar as grades para mostrar a grade.

8. Extrair os dados.

   - Selecione **Extrair dados**.

     Este botão será exibido se nenhum dado tiver sido extraído ainda.

   - Selecione **Atualizar campos**.

     Este botão será exibido se os campos da tabela já estiverem preenchidos e você tiver feito mudanças que substituirão alguns deles.

     O botão **Atualizar campos** mostra o número de campos a serem atualizados.

   Os dados nas grades são extraídos e usados para preencher os campos da tabela relacionada.

   Se houver células vazias ou colunas ausentes na(s) grade(s), os campos da tabela relacionada serão definidos como **Ausente no documento**.

Ajustar a grade da ferramenta de desenho

Ajuste a grade da ferramenta de desenho para ajustar melhor as informações que você deseja extrair da imagem do documento.

Antes de Iniciar

- Essas etapas se aplicam a tabelas que têm uma grade de ferramenta de desenho na imagem do documento. Para obter mais informações, consulte Extrair uma tabela usando a ferramenta de desenho.
- Função necessária: sn_docintel.extração_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use as etapas a seguir para fazer mudanças em uma grade. Você pode extrair as atualizações dos campos da tabela relacionada.

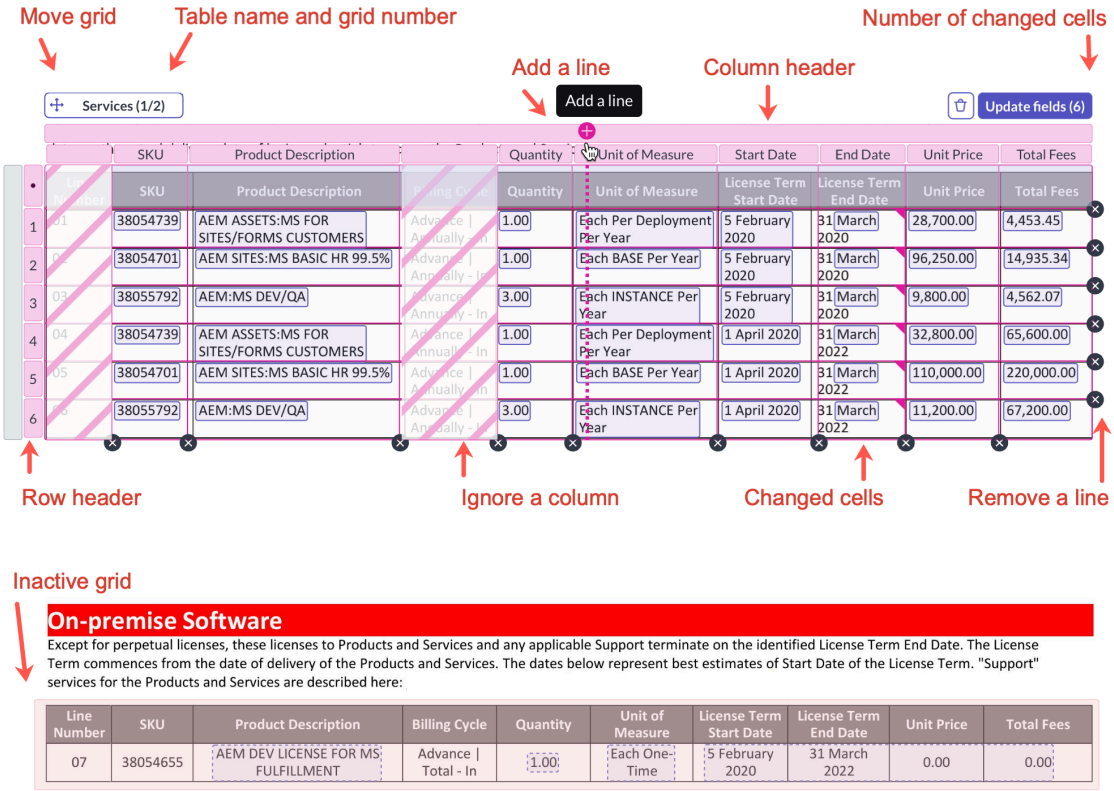
Procedimento

1. Na imagem do documento, selecione a grade que você deseja mudar.

   Se você tiver mais de uma grade no documento, somente uma exibirá as ferramentas de edição. A outra grade aparece como uma sobreposição até que você a selecione para edição.

Tradução automática

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



2. Ajuste a grade conforme necessário.

   Os ajustes são salvos automaticamente.

   Todos os ajustes que produzem uma mudança nas extrações anteriores são indicados no canto da célula.

   O texto na célula aparecerá cercado por uma caixa de linha sólida se já tiver sido extraído. Ele aparece em uma caixa de linha pontilhada se ainda não tiver sido extraído.

Revisar um campo na imagem do documento

Use a ferramenta de desenho para revisar os campos preenchidos automaticamente diretamente no painel de imagem do documento.

Antes de Iniciar

- Essas etapas se aplicam a tabelas que têm uma grade de ferramenta de desenho no documento. Para obter mais informações, consulte Extrair uma tabela usando a ferramenta de desenho.
- Função necessária: sn_docintel.extração_agent

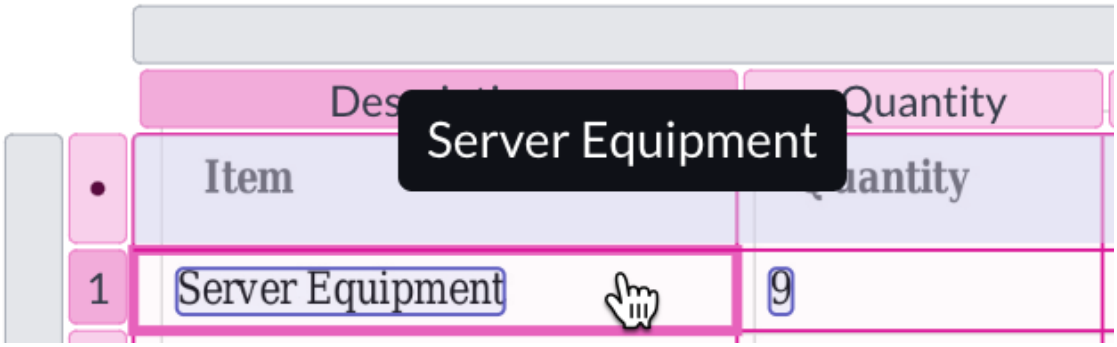
Procedimento

1. Na imagem do documento, aponte para uma célula que você deseja revisar na grade.

   Se houver um valor extraído, o texto na célula aparecerá cercado por uma caixa.

Tradução automática

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



2. Verifique o valor que aparece na dica da ferramenta do campo.
   - Se o valor for preciso, prossiga para revisar a próxima célula.
   - Se o valor precisar ser alterado, edite o campo.

     Consulte Editar um campo na imagem do documento.

3. Repita as etapas 1 e 2 para cada campo que você deseja revisar.

Editar um campo na imagem do documento

Edite os campos na imagem do documento para garantir que as informações corretas sejam extraídas.

Antes de Iniciar

- Essas etapas se aplicam a tabelas que têm uma grade de ferramenta de desenho no documento. Para obter mais informações, consulte Extrair uma tabela usando a ferramenta de desenho.
- Função necessária: sn_docintel.extração_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

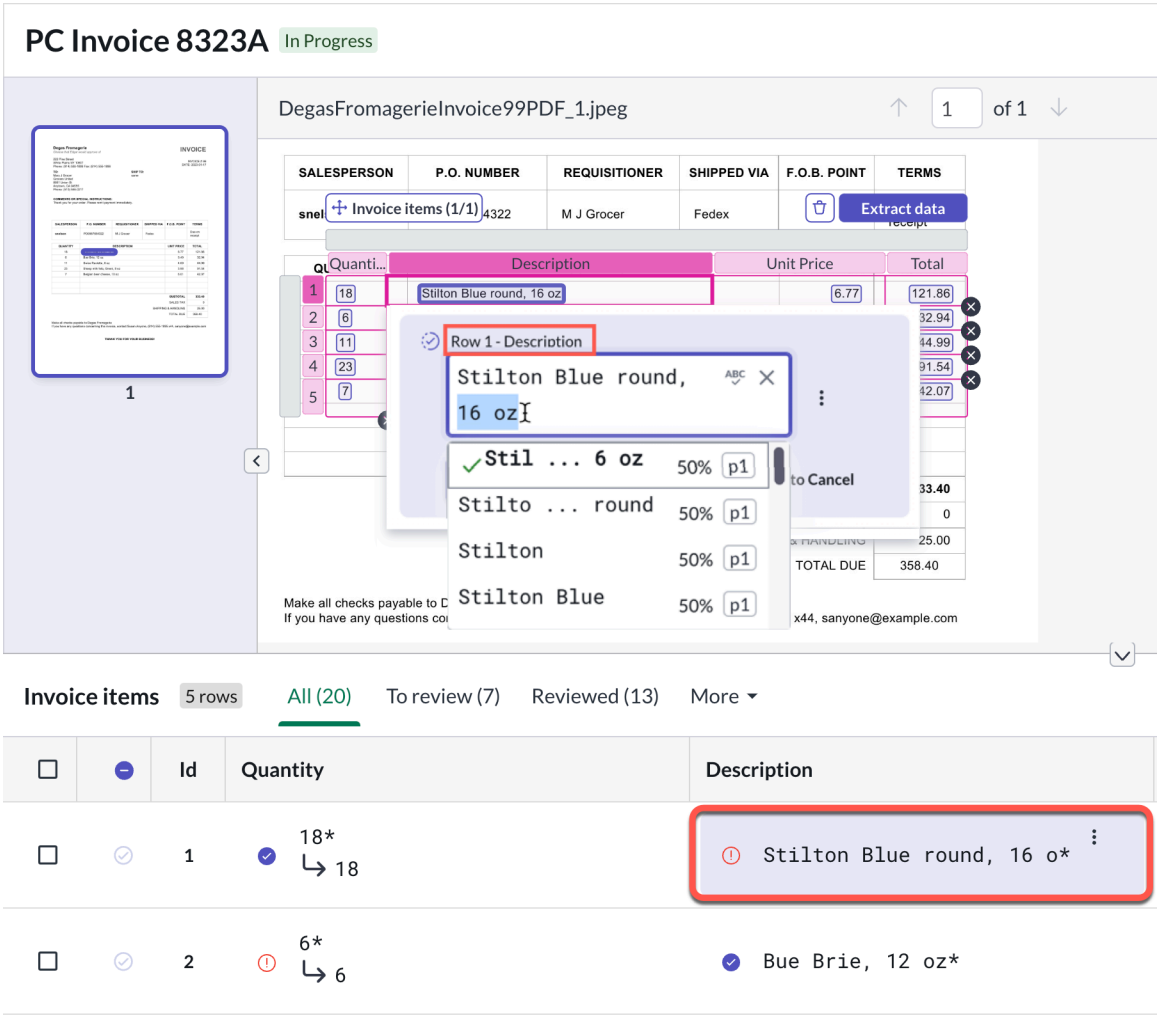
Use as etapas a seguir para mudar para um campo editando a recomendação na imagem do documento. O texto detectado por DocIntel aparece entre uma caixa.

Procedimento

1. Na imagem do documento, selecione a célula que você deseja editar na grade.
   Uma caixa de diálogo é exibida, mostrando o campo da tabela relacionada.
2. Insira um valor na caixa de texto ou selecione outra recomendação na lista.

Tradução automática

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



3. Selecione **Salvar**.

Classificar documentos usando o espaço Document Intelligence

Use o espaço Document Intelligence para rotular seus documentos. O espaço permite que você treine o modelo de IA fornecendo entrada direta e validando ou corrigindo as recomendações fornecidas por DocIntel.

Visão geral do espaço Document Intelligence

O espaço Document Intelligence (DocIntel) fornece recursos que permitem aplicar rapidamente classes ou categorias aos documentos anexados e a cada uma de suas páginas.

Para começar a usar o espaço Document Intelligence, conclua o seguinte:

- Criar uma tarefa de documento para um caso de uso de classificação de documento, carregue um documento e processe a tarefa.
- Depois que DocIntel tiver processado a tarefa, você poderá começar a usar o espaço. Consulte Concluir uma tarefa de documento.

Tradução automática

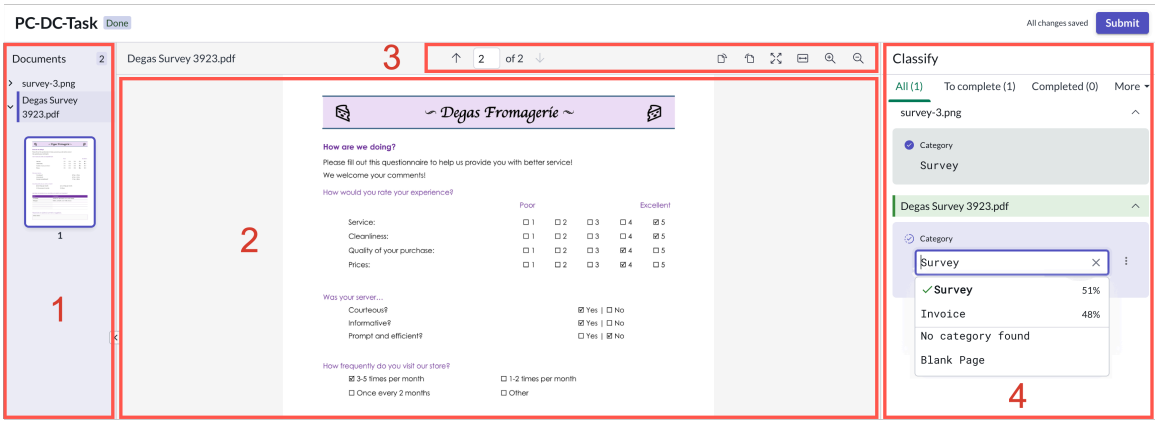
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Layout do espaço Document Intelligence

A imagem a seguir mostra o espaço Document Intelligence para uma tarefa de documento. O espaço inclui as seguintes áreas:

- 1 - Painel de miniaturas
- 2 - Painel de imagem do documento
- 3 - Controles de documento
- 4 - Painel Classificar

Nota:
Nesta exibição, os documentos no painel Classificar são expandidos para que as categorias fiquem visíveis.



Painel de miniaturas

No painel de miniaturas do espaço, você pode selecionar uma página de um ou mais documentos de várias páginas. A página selecionada é exibida no painel de imagem do documento. Selecionar uma página não afeta o que é exibido no painel Classificar.

Painel de imagem do documento

O painel de imagem do documento exibe a página selecionada no painel de miniaturas.

Controles de documento

Ao revisar um documento para classificação, você pode usar vários controles para girar, maximizar a área de exibição, aplicar zoom ou focar nas áreas necessárias.

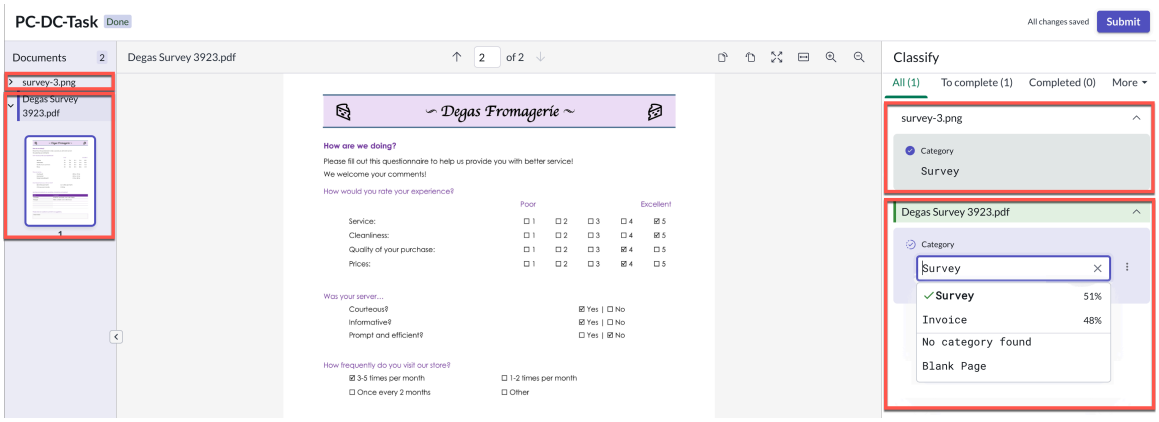
Classificar painel

O painel Classificar permite que você abra cada documento e classificação de página para revisão, incluindo a exibição das recomendações da IA.

A imagem a seguir mostra o painel Classificar com um campo de categoria para cada anexo na tarefa de documento, permitindo que você insira ou revise a categoria.

Tradução automática

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



Classificar documentos e páginas de documentos

Classifique seus documentos no painel Classificar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.extração_agent

Procedimento

1. No painel Classificar, revise todas as categorias preenchidas automaticamente para cada documento para garantir que estejam corretas.
2. Selecione uma categoria para um documento selecionando o campo **Categoria**.
3. Selecione uma recomendação apropriada para o documento usando a lista de recomendações.
   - Comece a digitar no campo **Categoria** e selecione uma recomendação na lista.

     A recomendação com a pontuação de confiança mais alta é exibida na parte superior da lista.
   - Selecione **Categorias mistas** para um documento de várias páginas que inclua mais de um tipo de documento.

     Caso contrário, se você selecionar uma categoria para um documento de várias páginas, essa categoria será aplicada a todas as páginas do documento.
   - Selecione **Página em branco** para uma página em branco em um documento.
   - Selecione **Nenhuma categoria encontrada** se você não encontrar uma correspondência correta.

     O documento será marcado como concluído quando você passar para o próximo campo **Categoria**.
4. Selecione uma recomendação para cada página de um documento de categorias mistas.
   A página será marcada como concluída quando você passar para a próxima página.
5. **Opcional:** Se necessário, sinalize os documentos ou páginas para atenção posterior selecionando **Sinalizar para acompanhamento** no menu de opções do ícone de opções (ícone de ⋮).

Tradução automática

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

Monitoramento de desempenho de Document Intelligence

Rastreie o desempenho da extração de documentos em Document Intelligence para entender seu uso e eficácia.

Monitorar desempenho

Monitore o desempenho da extração de documentos em Document Intelligence ao longo do tempo na experiência do administrador.

Antes de Iniciar

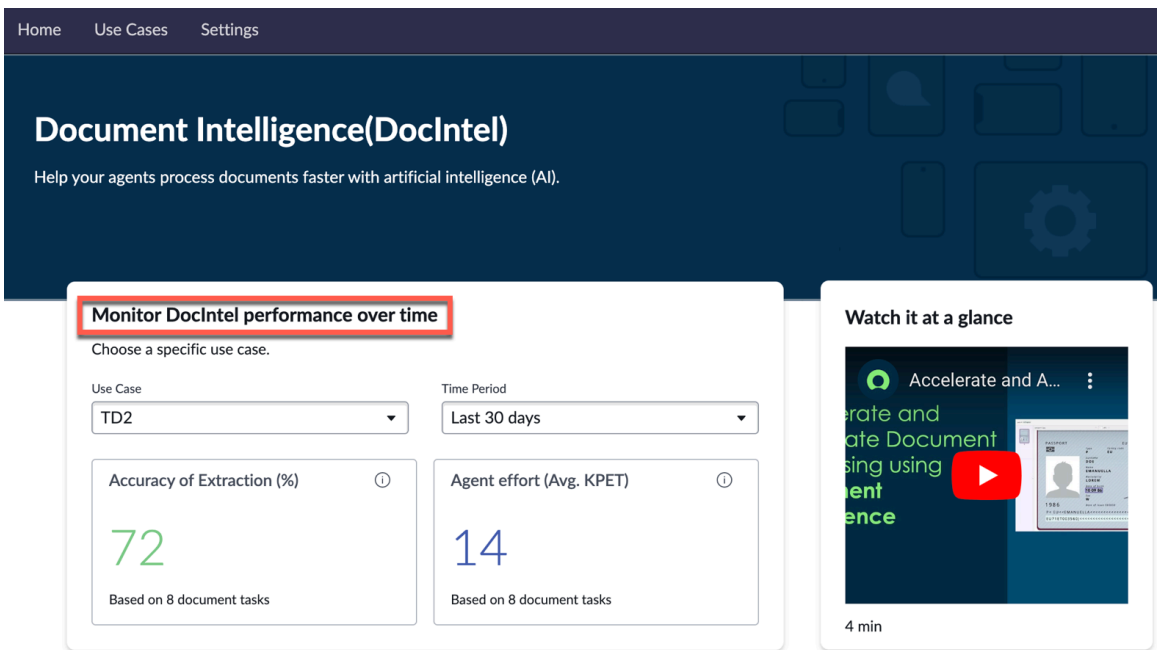
- Certifique-se de que as aplicações Document Intelligence (sn_docintel) e Document Intelligence Admin (com.snc.docintel_admin) ServiceNow® Store estejam instaladas e ativas. Para obter mais informações, consulte Como instalar Document Intelligence.
- Tenha um caso de uso ativo com várias tarefas de documento concluídas. Para obter mais informações, consulte Configurar casos de uso de extração de documentos.
- Função necessária: sn_docintel.admin, sn_docintel.manager ou admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode revisar o valor da implementação de Document Intelligence (DocIntel) ao abrir a página inicial de Experiência do administrador de Document Intelligence.

A **seção Monitorar o desempenho do DocIntel ao longo do tempo** exibe as seguintes medidas:

- O widget Precisão de extração mostra a precisão média da extração por período para o caso de uso selecionado. A precisão é definida como o número de vezes que a principal recomendação da IA é a resposta correta.
- O widget de esforço do agente mostra o número de pressionamentos de tecla que seus agentes precisam executar para extrair todos os valores de campo de uma tarefa de documento. Esta medição é uma média por tarefa de documento.



Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Página inicial**.
2. Expanda a lista **Caso de uso** e selecione seu caso de uso.
3. Expanda a lista **Período** de tempo e selecione um intervalo de datas.
4. Analise os resultados exibidos nos widgets **Precisão de extração** e **Esforço do agente**.

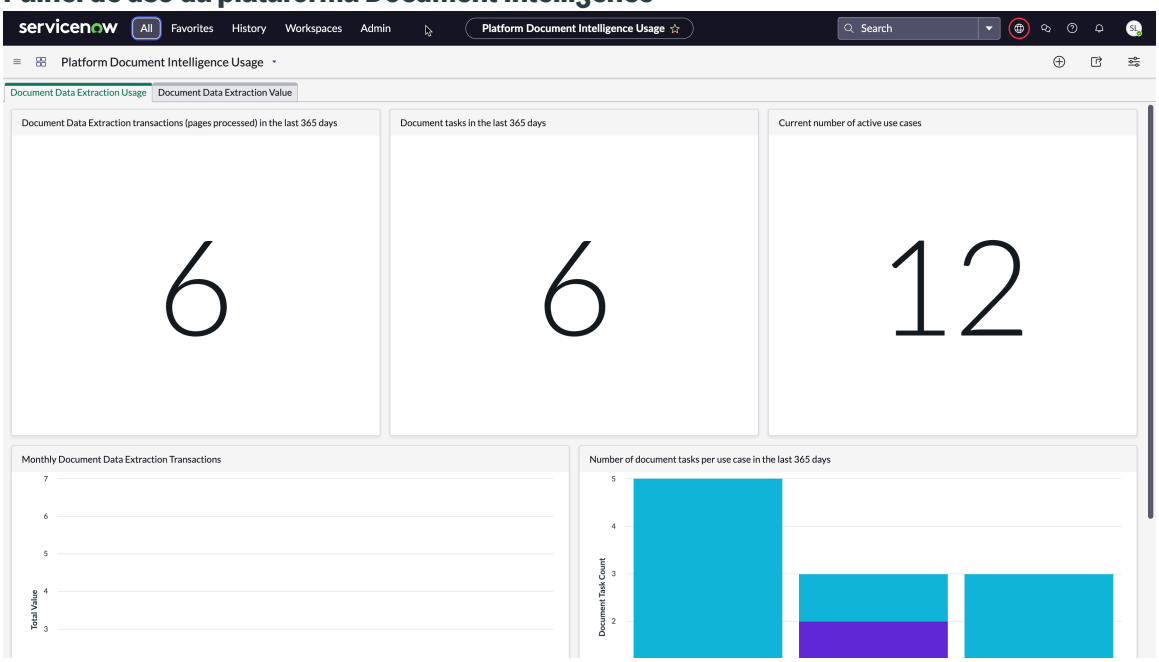
   Você também pode usar o painel Document Intelligence para revisar outras métricas importantes, como transações mensais. Para obter mais informações, consulte Usando o painel Uso da plataforma Document Intelligence.

Usando o painel Uso da plataforma Document Intelligence

O painel Uso da plataforma Document Intelligence fornece uma visão geral de alto nível do uso e valor de Document Intelligence na forma de gráficos gráficos. Para exibir os dados, faça uma busca detalhada em cada gráfico.

- A guia **Uso da extração de dados do documento** fornece informações importantes, como páginas processadas e transações mensais.
- A guia **Valor de extração de dados do documento** mostra o número de valores de campos extraídos nos últimos 365 dias, a precisão por caso de uso e o número de pressionamentos de tecla necessários por caso de uso.

Painel de uso da plataforma Document Intelligence



Analisar Document Intelligence uso e valor

Entenda o uso e a eficácia da aplicação Document Intelligence.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.admin, sn_docintel.manager

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Inteligência para documentos** > **Extração de dados do documento** > **Painel**.
2. Selecione qualquer um dos widgets a seguir para ver detalhes adicionais:

referências de Document Intelligence

Os tópicos a seguir fornecem informações adicionais sobre os recursos e propriedades instalados com Document Intelligence.

Componentes instalados com Document Intelligence

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Document Intelligence, incluindo tabelas e funções do usuário.

Funções instaladas com Document Intelligence

Para obter mais informações sobre funções, consulte Funções Document Intelligence.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador do DocIntel [sn_docintel.admin]	Tem acesso total à aplicação Document Intelligence, exceto para modificar um subconjunto de propriedades do sistema e as tabelas internas e de faturamento.	• plataforma_ml_di.admin • designer_ação • flow_designer • sn_ace.ace_user • canvas_user • uso_admin
Visualizador do DocIntel [sn_docintel.viewer]	Tem acesso somente exibição em Document Intelligence tarefas de documento que ele está autorizado a exibir.	• snc_read_only • platform_ml_di.viewer
Agente de extração do DocIntel [sn_docintel.extração_agent]	Extrai dados e texto de documentos usando o espaço Document Intelligence.	plataforma_ml_di.extração_agente
Agente de criação do DocIntel [sn_docintel.creation_agent]	Extrai informações de documentos usando o espaço Document Intelligence. Também permite que os usuários criem Document Intelligence tarefas de documento e as enviem para processamento.	plataforma_ml_di.creation_agent
Gerente do DocIntel [sn_docintel.manager]	Cria e edita casos de uso, campos, grupos de campos e tarefas de documento. Exibe, mede e analisa o uso	• plataforma_ml_di.manager • designer_ação

Tradução automática

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

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	e a eficácia de Document Intelligence usando o painel Uso da plataforma Document Intelligence. Concede acesso para enviar tarefas de documento e interagir com o espaço Document Intelligence.	• flow_designer • sn_ace.ace_user • canvas_user • uso_admin

Tabelas instaladas com Document Intelligence

Nota:
A partir do Document Intelligence 3.0, o DocIntel usa Now Platform tabelas de banco de dados (sys_di_) no lugar das tabelas de aplicação com escopo (di_). Consulte Atualizar para Document Intelligence 3.0 ou posterior da versão 2.4 ou anterior.

Tabela	Descrição
Evento faturável [sys_di_billable_event]	Contém todos os eventos faturáveis da instância. Um evento faturável corresponde a páginas que foram processadas usando Document Intelligence.
Metainformações da recomendação [sys_di_candidate_meta_info]	[Tabela interna] Contém os dados retornados pela IA para extração de grupo de campos e para previsão de valor ausente.
Pontuação de recomendação [sys_di_candidate_score]	[Tabela interna] Contém as pontuações de cada recomendação calculada pela IA. Há um registro por campo, para cada página de um documento.
Valor do campo [sys_di_extracted_value]	Contém todos os dados extraídos na instância, em todas as tarefas de documento.
Imagem [sys_di_image]	[Tabela interna] Contém informações sobre cada página de um documento. Há um registro por página de documento.
Configuração de integração [sys_di_integration_setup]	Contém integrações de caso de uso do DocIntel.
Campo [sys_di_key]	Contém todos os campos criados na instância, em todos os casos de uso. Um campo corresponde a uma recomendação a ser extraída de documentos.
Grupo de campos	Contém todos os grupos de campos criados na instância, em todos os casos de uso. Um grupo de campos

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
[sys_di_key_group]	geralmente é criado para ajudar a extrair dados de tabelas e listas.
Bloqueio [sys_di_lock]	Contém um índice de definições de solução de tarefa bloqueada. Usado para melhorar o desempenho de trabalhos programados.
Métricas agregadas do DocIntel [sys_di_metrics_aggregated]	[Tabela interna] Contém métricas agregadas. A agregação pode acontecer várias vezes por dia, com base nas propriedades do sistema.
Métricas diárias do DocIntel [sys_di_metrics_daily]	[Tabela interna] Contém as métricas agregadas diariamente. Há um registro por métrica agregada.
Log de trabalho de métricas do DocIntel [sys_di_metrics_job_log]	[Tabela interna] Contém um log dos trabalhos de agregação diária de métricas que aconteceram na instância.
Métricas brutas do DocIntel [sys_di_metrics_raw]	[Tabela interna] Contém uma lista de métricas brutas coletadas por Document Intelligence. Os registros são excluídos quando a agregação de métricas acontece.
Entrada de OCR do DocIntel [sys_di_ocr_input]	[Tabela interna] Contém dados de imagem a serem enviados ao módulo OCR para processamento. Os registros são excluídos quando o processamento é concluído.
PDF [sys_di_pdf]	[Tabela interna] Contém uma lista de arquivos PDF armazenados em tarefas.
Entrada de PDF do DocIntel [sys_di_pdf_input]	[Tabela interna] Contém dados de PDF a serem enviados ao módulo de PDF para processamento. Os registros são excluídos quando o processamento é concluído.
Entrada de previsão do DocIntel [sys_di_prediction_input]	[Tabela interna] Contém os dados necessários para fazer sugestões em todos os campos para uma determinada tarefa de documento. Há um registro por página de documento.
Tarefa de Documentação [sys_di_task]	Contém todas as tarefas de documento criadas na instância, em todos os casos de uso. Uma tarefa de documento contém um ou mais documentos dos quais os campos devem ser extraídos.

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
Definição de solução de tarefa [sys_di_task_def_solution_def]	Contém as definições de solução relacionadas aos casos de uso do DocIntel.
Caso de uso do DocIntel [sys_di_task_definition]	Contém todos os casos de uso de processamento de documentos criados na instância. Um caso de uso define quais e como os dados devem ser extraídos de um conjunto de documentos.
Entrada de treinamento do DocIntel [sys_di_training_input]	[Tabela interna] Contém os dados necessários para melhorar os modelos de IA.

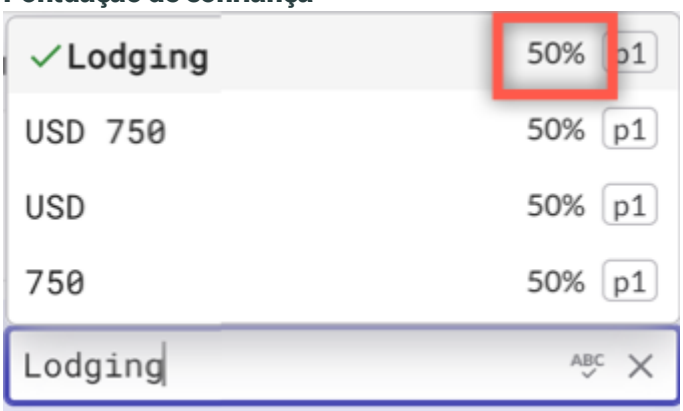
Pontuações de confiança

Uma pontuação de confiança é uma medida (porcentagem) de quão confiável é o DocIntel ao fornecer uma recomendação para um campo. Quanto maior a pontuação, mais confiável será a recomendação.

As pontuações de confiança aumentam conforme o modelo de IA é treinado por meio da entrada do usuário ao processar tarefas de documento.

Uma pontuação é exibida ao lado de cada recomendação.

Pontuação de confiança



Em algumas áreas, a pontuação é codificada por uma cor diferente para cada intervalo de pontuação de confiança.

- Verde indica alta confiança (76%-100%)
- Amarelo indica confiança média (50%–75%)
- Vermelho indica baixa confiança (0%-49%)

Para configurar limites de pontuação de confiança, consulte Configurar modos de extração de dados.

Tradução automática

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

Normalização de dados

Certos tipos de dados extraídos de documentos são convertidos em um formato padrão para que eles apareçam iguais em todos os campos.

Esse processo aumenta a utilidade dos dados, permitindo que eles sejam agrupados e analisados com mais facilidade. Ele também oferece suporte à integração com outros aplicativos no Now Platform.

Tipos de campo

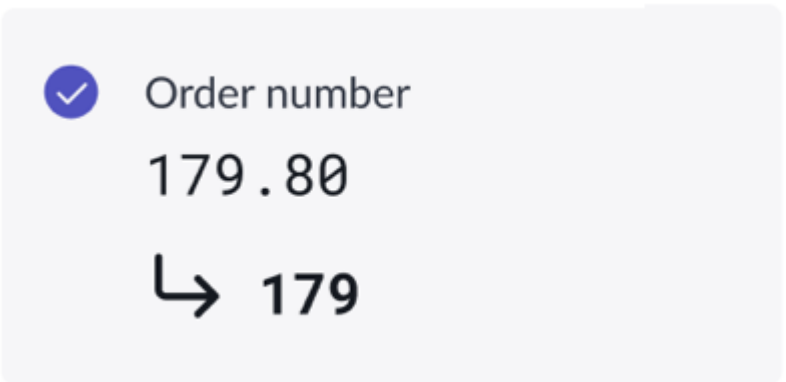
Os seguintes tipos de campo são convertidos para oferecer suporte à normalização de dados:

Tipo de campo	Descrição
Data	Formato de data padrão. Por exemplo, AAAA-MM-DD.
Inteiro	Número inteiro. Por exemplo, 12.
Decimal	Número com até duas casas decimais. Por exemplo, 12,5 ou 12,55.
Número de ponto flutuante	Número com até sete casas decimais. Por exemplo, 12,0 a 12,0000000.

Para definir o tipo de campo, consulte Criar um campo.

Exibição

Um campo de extração de dados concluído mostra o valor convertido ao lado dele.



Você pode ajustar o valor da data convertida selecionando **Editar**.

Nota:
Em alguns casos, os dados extraídos do documento podem não estar em um formato válido para serem convertidos. Por exemplo, se DocIntel ler a letra O em vez de um número 0 em um campo de data (11.12.2o23), ele não será convertido. Nesse caso, edite o campo para o formato correto.

Document Intelligence formulários

Use formulários para exibir e atualizar informações de Document Intelligence.

Tradução automática

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

Formulário de lista de caixas de seleção

O formulário de lista de caixas de seleção permite que você defina uma lista de caixas de seleção para extração.

O formulário de lista de caixas de seleção inclui os seguintes campos.

Formulário de lista de caixas de seleção

Campo	Descrição
Nome da lista de caixas de seleção	O nome da lista da caixa de seleção conforme ela aparece no espaço Document Intelligence.
Tabela de destino	A tabela que armazena os resultados de processamento do documento para a lista de caixas de seleção.
Mapeamento primário para campo	Campo na tabela de destino com o qual você deseja alinhar esta lista de caixas de seleção. **Nota:** Você deve primeiro selecionar uma tabela de destino.
Nome da caixa de seleção	O nome da caixa de seleção conforme ela aparece no espaço Document Intelligence.
Selecionar campo de destino	Campo na tabela de destino com o qual você deseja alinhar este campo. Este campo é usado para integração com outras aplicações. Consulte Integre a uma aplicação ou fluxo de trabalho personalizado.
Nova caixa de seleção	Opção para adicionar uma caixa de seleção à lista. Use o ícone de reordenar (de reordenar) para reordenar uma caixa de seleção na lista.
Criar várias listas de caixas de seleção	Opção para manter a janela pop-up exibida na tela. Habilite esta opção se você estiver adicionando mais de uma lista de caixas de seleção ao caso de uso.

Tradução automática

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

Formulário de campo único

O formulário Campo único permite que você defina um único campo para extração.

O formulário de campo único inclui os seguintes campos.

Formulário de campo único

Campo	Descrição
Nome do campo	O nome do campo como ele aparece no espaço Document Intelligence.
Tabela de destino	A tabela que armazena os resultados de processamento de documentos deste caso de uso.
Tipo	O tipo do campo. Por exemplo, um campo de texto ou data. Alguns tipos de campo convertem o valor extraído em um formato padrão. Consulte Normalização de dados.
Campo de destino	Campo na tabela de destino com o qual você deseja alinhar este campo. **Nota:** O caso de uso deve ter uma tabela de destino selecionada. Este campo é usado para integração com outras aplicações. Consulte Integre a uma aplicação ou fluxo de trabalho personalizado.
Necessário	Opção para tornar o campo obrigatório. Os campos obrigatórios não podem ser deixados em branco ou sem revisão.
Criar mais campos únicos	Opção para manter a janela pop-up exibida na tela. Habilite este campo se estiver adicionando mais de um campo ao caso de uso.

Formulário de grupo de campo único

O formulário Grupo de campo único permite que você defina um grupo relacionado de campos únicos para extração.

O formulário de grupo de campo único inclui os seguintes campos.

Tradução automática

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

Formulário de grupo de campo único

Campo	Descrição
Nome do grupo de campos	O nome do grupo de campos como ele aparece no espaço Document Intelligence.
Tabela de destino	A tabela que armazena os resultados de processamento do documento para os campos.
Mapeamento primário para campo	Campo na tabela de destino com o qual você deseja alinhar este grupo de campos. **Nota:** Você deve primeiro selecionar uma tabela de destino.
Necessário	Opção para tornar o campo obrigatório. Os campos obrigatórios não podem ser deixados em branco ou sem revisão.
Nome do campo único	O nome do campo como ele aparece no espaço Document Intelligence.
Tipo de campo	O tipo do campo. Por exemplo, um campo de texto ou data. Alguns tipos de campo convertem o valor extraído em um formato padrão. Consulte Normalização de dados.
Selecionar campo de destino	Campo na tabela de destino com o qual você deseja alinhar este campo. Este campo é usado para integração com outras aplicações. Consulte Integre a uma aplicação ou fluxo de trabalho personalizado.
Novo campo único	Opção para adicionar um campo ao grupo. Use o ícone de reordenar (⠿ de reordenar) para reordenar um campo no grupo.
Criar vários grupos de campos	Opção para manter a janela pop-up exibida na tela. Habilite esta opção se você estiver adicionando mais de um grupo de campos ao caso de uso.

Tradução automática

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

Formulário de tabela

O formulário Tabela permite definir uma tabela para extração.

O formulário Tabela inclui os seguintes campos.

Formulário de tabela

Campo	Descrição
Nome da tabela	O nome da tabela como ela aparece no espaço Document Intelligence.
Tabela de destino	A tabela que armazena os resultados de processamento do documento para esses campos da tabela.
Mapeamento primário para campo	Campo na tabela de destino com o qual você deseja alinhar esta tabela. **Nota:** Você deve primeiro selecionar uma tabela de destino.
Necessário	Opção para tornar o campo obrigatório. Os campos de tabela obrigatórios não podem ser deixados em branco ou sem revisão.
Título da coluna	Nome do cabeçalho da coluna na tabela.
Tipo de campo	O tipo de campo na tabela. Por exemplo, um campo de texto ou data. Alguns tipos de campo convertem o valor extraído em um formato padrão. Consulte Normalização de dados.
Selecionar campo de destino	Campo na tabela de destino com o qual você deseja alinhar este campo. Este campo é usado para integração com outras aplicações. Consulte Integre a uma aplicação ou fluxo de trabalho personalizado.
Nova coluna	Opção para adicionar uma coluna à tabela. Use o ícone de reordenar (de reordenar) para reordenar uma coluna na tabela.

Tradução automática

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

Formulário de tabela

Campo	Descrição
Criar várias tabelas	Opção para manter a janela pop-up exibida na tela. Habilite esta opção se você estiver adicionando mais de uma tabela ao caso de uso.

propriedades de Document Intelligence

As propriedades do sistemaDocument Intelligence (DocIntel) controlam o comportamento da aplicação Document Intelligence.

O DocIntel Gerente (sn_docintel.manager) pode modificar as propriedades do sistema para DocIntel.

Nota:

Document Intelligence O 3.0 inclui propriedades do sistema novas e atualizadas. Para obter mais detalhes sobre a atualização, consulte Atualizar para Document Intelligence 3.0 ou posterior da versão 2.4 ou anterior.

Document Intelligence 2.4- Propriedades do sistema

Nome da propriedade	Descrição	Valores
sn_docintel.default_field_sidebar_width	A largura padrão da barra lateral para o painel de campos do documento no espaço Document Intelligence.	Permitido: formato de [integer]px Padrão: 416px
sn_docintel.default_image_fit	O ajuste de imagem padrão do visualizador do painel de documentos no espaço Document Intelligence.	Permitido: ajuste_para_página, ajuste_para_largura Padrão: ajuste_para_página
sn_docIntel.default_thumb Nail_sidebar_width	A largura padrão da barra lateral de miniaturas do painel de navegação no espaço Document Intelligence.	Permitido: formato de [integer]px Padrão: 167px
sn_docintel.field_sidebar_layout_position	A posição do layout do painel de campos do documento no espaço Document Intelligence em relação à barra lateral do painel de campos do documento.	Permitido: direita, esquerda Padrão: direito
sn_docintel.show_exact_match_option	Mostre a opção de correspondência exata para cada campo no painel de	Permitido: verdadeiro, falso

Tradução automática

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

Document Intelligence 2.4- Propriedades do sistema

Nome da propriedade	Descrição	Valores
	campos do documento no espaço Document Intelligence.	Padrão: verdadeiro
sn_docintel.show_candidate_score	Mostre pontuações de confiança no menu de seleção de recomendações no painel de campos do documento no espaço Document Intelligence.	Permitido: verdadeiro, falso Padrão: verdadeiro
sn_docintel.warning_score_threshold	Limite usado para mostrar o ícone de aviso para recomendações de pontuação baixa no painel de campos do documento no espaço Document Intelligence.	Permitido: número entre 0,0 e 1,0 Padrão: 0,7
sn_docintel.autofill_threshold	Limite de pontuação mínimo necessário para preencher automaticamente as recomendações.	Permitido: número entre 0,0 e 1,0 Padrão: 0,0
sn_docintel.straight_threshold_processing_threshold	Limite de pontuação mínimo necessário para o processamento direto de uma tarefa de documento.	Permitido: número entre 0,0 e 1,0 Padrão: 1,0

Document Intelligence Propriedades do sistema 3.0+

Nome da propriedade	Descrição	Valores
glide.platform_ml_di.doc_classifier.dias_entre_treinamentos	Propriedade do classificador de documento Número mínimo de dias entre treinamentos para um determinado caso de uso de classificador de documento.	Padrão: 30
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.aviso_pontuação_limite	Propriedade de extração de documento Limite usado para mostrar o ícone de aviso para recomendações de pontuação baixa no painel de campos do documento no espaço Document Intelligence.	Permitido: número entre 0,0 e 1,0 Padrão: 0,7

Tradução automática

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

Document Intelligence Propriedades do sistema 3.0+

Nome da propriedade	Descrição	Valores
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.direto_através_do_processamento_limite	Propriedade de extração de documento Limite de pontuação mínimo necessário para o processamento direto de uma tarefa de documento.	Permitido: número entre 0,0 e 1,0 Padrão: 1,0
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.show_exact_match_option	Propriedade de extração de documento Mostre a opção de correspondência exata para cada campo no painel de campos do documento no espaço Document Intelligence.	Permitido: verdadeiro, falso Padrão: verdadeiro
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.mostrar_candidato_pontuação	Propriedade de extração de documento Mostre pontuações de confiança no menu de seleção de recomendações no painel de campos do documento no espaço Document Intelligence.	Permitido: verdadeiro, falso Padrão: verdadeiro
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.field_barra_layout_posição	Propriedade de extração de documento A posição do layout do painel de campos do documento no espaço Document Intelligence em relação à barra lateral do painel de campos do documento.	Permitido: direita, esquerda Padrão: direito
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.default_thumbchannel_sidebar_width	Propriedade de extração de documento A largura padrão da barra lateral de miniaturas do painel de navegação no espaço Document Intelligence.	Permitido: formato de [integer]px Padrão: 167px
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.padrão_imagem_ajuste	Propriedade de extração de documento O ajuste de imagem padrão do visualizador do painel de	Permitido: ajuste_para_página, ajuste_para_largura

Tradução automática

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

Document Intelligence Propriedades do sistema 3.0+

Nome da propriedade	Descrição	Valores
	documentos no espaço Document Intelligence.	Padrão: ajuste_para_página
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.default_field_sidebar_width	Propriedade de extração de documento A largura padrão da barra lateral para o painel de campos do documento no espaço Document Intelligence.	Permitido: formato de [integer]px Padrão: 416px
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.autofill_threshold	Propriedade de extração de documento Limite de pontuação mínimo necessário para preencher automaticamente as recomendações.	Permitido: número entre 0,0 e 1,0 Padrão: 0,01
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.desenhar_tool_enable	Esta propriedade é usada para habilitar ou desabilitar os recursos da ferramenta de desenho para extração de tabela.	Permitido: verdadeiro, falso Padrão: verdadeiro

Funções Document Intelligence

Document Intelligence está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas por usuário, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador do DocIntel [sn_docintel.admin]

Tem acesso total à aplicação Document Intelligence, exceto para modificar um subconjunto de propriedades do sistema e as tabelas internas e de faturamento.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- plataforma_ml_di.admin
- designer_ação
- flow_designer
- sn_ace.ace_user
- canvas_user
- uso_admin

Tradução automática

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

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Visualizador do DocIntel [sn_docintel.viewer]

Tem acesso somente exibição em Document Intelligence tarefas de documento que ele está autorizado a exibir.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- snc_read_only
- platform_ml_di.viewer

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Agente de extração do DocIntel [sn_docintel.extração_agent]

Extrai informações de documentos usando o espaço Document Intelligence.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: platform_ml_di.extraction_agent.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Agente de criação do DocIntel [sn_docintel.creation_agent]

Extrai informações de documentos usando o espaço Document Intelligence. Também permite que os usuários criem Document Intelligence tarefas de documento e as enviem para processamento.

Tradução automática

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

Contém funções

Lista de funções contidas na função: platform_ml_di.creation_agent.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Gerente do DocIntel [sn_docintel.manager]

Cria e edita casos de uso, campos, grupos de campos e tarefas de documento. Exibe, mede e analisa o uso e a eficácia de Document Intelligence usando o painel Uso da plataforma Document Intelligence. Concede acesso para enviar tarefas de documento e interagir com o espaço Document Intelligence.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- plataforma_ml_di.manager
- designer_ação
- flow_designer
- sn_ace.ace_user
- canvas_user
- uso_admin

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Status da tarefa de documento

A seguir está uma lista dos status de DocIntel tarefas de documento. Esses status se aplicam a tarefas de classificação de documentos e extração de dados.

Tradução automática

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

Status das tarefas de documento

Status	Descrição
Configuração	A tarefa foi criada e está sendo preparada para processamento.
Novo	A tarefa foi iniciada por um administrador ou por um usuário que selecionou **Processar tarefa**. Os documentos da tarefa estão sendo processados e os campos ainda não foram preenchidos.
Em andamento	Os documentos da tarefa são processados. Os campos são preenchidos por meio de preenchimento automático ou por um usuário, que revisa e atualiza as previsões geradas pela IA conforme necessário.
Concluído	A tarefa é concluída após ter sido processada automaticamente no modo Totalmente Automatizado ou depois que um usuário revisou os campos e selecionou **Enviar**.
Reprovado	A tarefa encontrou um erro durante o processamento e falhou ao processar.

Domain Separation e Document Intelligence

Esta visão geral do Domain Separation está relacionada a Document Intelligence. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode então controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte

Suporte: Básico.

Como o Domain Separation funciona com Document Intelligence

Siga estas etapas para obter a separação de domínio:

- Crie um usuário com as funções sn_docintel.admin necessárias no respectivo domínio.
- Replique o seguinte para cada domínio:
  - Documentar tarefas
  - Campos

Tradução automática

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

Limites fixos em Document Intelligence

A seguir está uma lista de limites rígidos em Document Intelligence, que não podem ser alterados.

Limites fixos em Document Intelligence

Limites	Descrição
Formatos de arquivo	Os formatos de arquivo compatíveis são JPEG, PNG e PDF.
Limites de tamanho de arquivo	O limite de tamanho de arquivo é de 10 MB.
Limite de contagem de páginas por tarefa de documento	Document Intelligence oferece suporte a um limite de contagem de 10 páginas para JPEG e PNG. Para PDFs, o limite de contagem de páginas é 25.
Idiomas compatíveis	Document Intelligence oferece suporte a documentos em inglês, francês, alemão, espanhol, português, holandês, italiano, tcheco, dinamarquês, finlandês, norueguês e Sueco.
Rotação de documento	Document Intelligence oferece suporte à rotação em incrementos de 90 graus.
Alinhamento do texto	O texto deve ser alinhado horizontalmente no documento.
Tamanho mínimo do caractere	O tamanho mínimo do caractere é de 15 pixels.
Tipo de caractere	Document Intelligence O oferece suporte somente a tipos de caracteres impressos em um documento.
Conjunto de caracteres	Document Intelligence detecta os seguintes caracteres: • az, AZ, 0–9 • á à à ã ã å ß ç é ç ê ê î í í ñ ó ó ô ô ô ú ù u û û . • Á À Â Ö Í Å ó Ê Ê Ê Ê Ë Î Ò Í Ñ Ó Ò Ô Ö ê Ú Ü Ü Û Œ • , : ; . ' \ ” ! ? + - * ( ) [ ] } { & % @ # / | ~ ^ < > ` ± = _ $ $ 0,00
Operações síncronas/assíncronas	Assíncrono
Número máximo de tarefas de documento processadas por instância por dia	O número máximo de tarefas de documento processadas por instância por dia é 2000.
Número máximo de campos por caso de uso	O número máximo de campos por caso de uso de extração de documento é 50. O número máximo de campos (categorias) por caso de uso de classificação de documento é 30.

Tradução automática

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

Terminologia

Antes de começar a usar Document Intelligence (DocIntel), é importante entender alguns conceitos-chave usados na aplicação.

Terminologia Document Intelligence

Tarefa de documento

Uma atividade de processamento de documentos. Inclui as informações que você deseja extrair do documento ou documentos.

Caso de uso

Um caso de uso é um modelo usado para definir a estrutura de um tipo específico de documento que você deseja processar. Ele é composto pelo registro de caso de uso e seus campos relacionados, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados. O caso de uso também inclui o modo de como a extração deve ocorrer.

Campo

Uma única informação a ser extraída de um documento. Por exemplo, a data em um documento. (Os campos às vezes são chamados de chaves ou atributos.)

Grupo de campos

Um grupo de campos que pertencem um ao outro. Grupos de campos são usados para extrair informações de listas e tabelas. Por exemplo, um grupo chamado *item* inclui os campos de descrição, quantidade e preço unitário de uma ordem de compra.

Recomendação

Um pouco de texto encontrado em um documento, com informações sobre sua localização no documento, ou seja, a página de um documento e a localização nessa página.

As recomendações que a IA fornece ao usuário são classificadas com base na probabilidade de a IA considerar uma determinada recomendação como o valor correto para o campo atual.

Valores de campos

A saída final da aplicação Document Intelligence. A saída inclui os valores dos campos especificados que foram extraídos para uma determinada tarefa de documento.

Classe do documento

Um campo usado para aplicar uma categoria ou rótulo a um documento e às páginas de um documento. Por exemplo, para um caso de uso de documento de identidade, as classes podem ser passaporte, carteira de habilitação, certidão de nascimento e assim por diante.

Nova terminologia

Document Intelligence v2.3 e posterior inclui terminologia atualizada para recursos Document Intelligence.

Atualizações de terminologia

Novo termo	Duração antiga
Tarefa de documento	Tarefa, tarefa de extração
Campo	Chave, atributo
Grupo de campos	Grupo de chaves

Tradução automática

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

Atualizações de terminologia

Novo termo	Duração antiga
Valor do campo	Valor extraído
Integração	Configuração de integração
Recomendação	Candidato, sugestão
Totalmente automatizado	Processamento direto
Caso de uso	Definição de tarefa

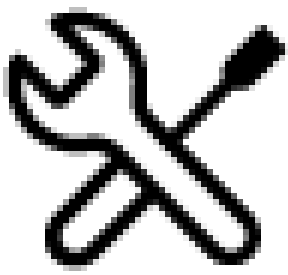
Inteligência para tarefas

Inteligência para tarefas O usa aprendizado de máquina para treinar soluções com seus dados e alcançar resultados importantes.

Visão geral

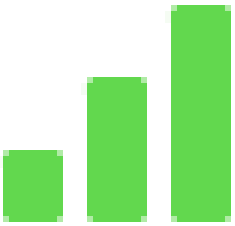
Inteligência para tarefas O permite que você configure modelos de aprendizado de máquina para automatizar a criação, a triagem e a investigação de tarefas. Você pode rastrear e avaliar o desempenho de suas soluções para otimizar o potencial delas para ajudá-lo a trabalhar com mais eficiência e reduzir o tempo médio de resolução (MTTR).

Iniciar

Explorar	Instalar	Configurar
		
Explore Inteligência para tarefas e modelos de aprendizado de máquina.	Instale Inteligência para tarefas e aplicações relacionadas.	Configure modelos de aprendizado de máquina.

Tradução automática

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

Criar modelos	Analisar modelos	Referências
		
Crie e edite modelos Inteligência para tarefas.	Monitore e analise o desempenho do modelo.	Referências para componentes instalados com Inteligência para tarefas e suporte de idioma.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquisar o portal Now Community para IA e Inteligência
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar o Inteligência para tarefas

Saiba mais sobre Inteligência para tarefas e como os modelos de aprendizado de máquina podem aprender com seus dados para fazer previsões e alcançar resultados importantes.

Visão geral Inteligência para tarefas

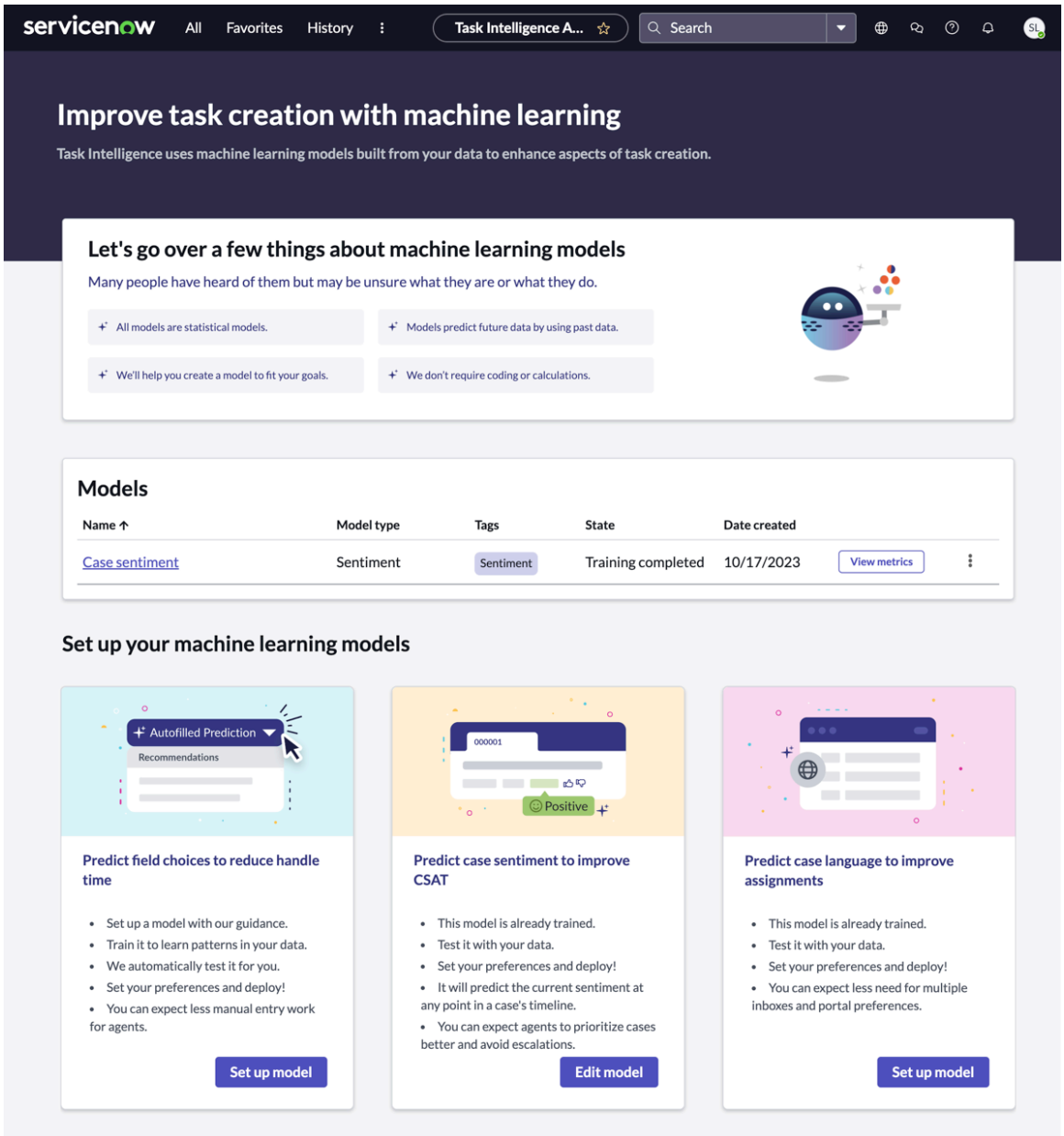
Com Inteligência para tarefas, você pode configurar facilmente soluções de aprendizado de máquina que interagem com seus dados. Em seguida, acompanhe como as soluções estão afetando os momentos de criação, desvio, triagem, correção e otimização. Com criação de tarefa, triagem e investigação automatizadas, os agentes gastam menos tempo recebendo e preparando informações, para que as tarefas possam prosseguir mais rapidamente. Esses modelos podem ajudar você a trabalhar com mais eficiência, ajudando a diminuir o tempo médio de resolução (MTTR) das tarefas.

Com Inteligência para tarefas, os agentes:

- Resolver problemas com mais rapidez, proporcionando serviços e experiências melhores
- Concentrar-se em tarefas significativas e de alto valor
- Reduza as taxas de erro e reduza os custos
- Melhorar o tempo de retorno com experiências intuitivas

Tradução automática

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



O Console do administrador é compatível com os seguintes tipos de modelo:

Modelo	Aplicação	Descrição
Previsão de campo de incidente	Task Intelligence para ITSM	Criar um modelo de previsão de campo de incidente
Previsão de campo de caso	Task Intelligence para CSM	Prevê campos de saída em formulários de caso, incluindo categorização. Record categorization
Previsão de sentimento	Task Intelligence para CSM	Prevê o sentimento atual e de tendência do usuário.

Tradução automática

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

Modelo	Aplicação	Descrição
		Nota: O modelo é pré-treinado, mas pode ser testado e editado. Somente um modelo de sentimento pode ser configurado.
Detecção de idioma	Task Intelligence para CSM	Detecta o idioma que está sendo usado. **Nota:** O modelo é pré-treinado, mas pode ser testado e editado. Somente um modelo de detecção de idioma pode ser configurado.

Fluxo de trabalho do Inteligência para tarefas

O Console de administração de inteligência para tarefas usa modelos de aprendizado de máquina. Os modelos são estatísticos e podem prever dados futuros treinando com seus dados anteriores.

Com o Console de administrador, crie, configure, treine, teste e implante modelos preditivos usados para automação em outros ServiceNow recursos e aplicações, como Customer Service Management (CSM).

O treinamento de um modelo de aprendizado de máquina é quando o modelo aprende padrões em dados anteriores para fazer previsões para novos dados. Os modelos são treinados usando muitos dados para que possam aprender padrões, e o grande conjunto de dados torna os padrões aprendidos estatisticamente significativos. Ao responder a perguntas sobre seus sistemas da informação, processo de negócios e operações de serviço, o sistema aprende ativamente com suas respostas.

Benefícios das Inteligência para tarefas

O Console de administração de inteligência para tarefas fornece aos administradores uma experiência sem código para implantar soluções Inteligência para tarefas. A experiência perfeita ajuda a automatizar e otimizar a criação, o desvio, a triagem e a resolução de tarefas.

Os recursos são implementados por duas aplicações: Task Intelligence for Customer Service e Task Intelligence para ITSM .

Benefício	Recurso	Usuários
Prever valores de campo de formulário para preencher automaticamente ou recomendar como sugestões	Criar um modelo de previsão de campo	Administradores, agentes
Categorize e-mails e casos com base no idioma e no conteúdo do anexo	Record categorization	Agentes
Preveja a categoria e a prioridade do incidente com base em incidentes anteriores para reduzir o tempo de resolução	Criar um modelo de previsão de incidentes	Agentes
Analisar o sentimento inicial e contínuo durante os casos de atendimento ao cliente	Sentiment Analysis	Agentes
Identificar o idioma usado para criar casos de atendimento ao cliente	Language detection	Agentes

Tradução automática

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

Benefício	Recurso	Usuários
Analisar e avaliar o desempenho dos modelos	Inteligência para tarefas Análise e monitoramento	Administradores

Configurar Inteligência para tarefas.

Configure e instale o Console de administração de inteligência para tarefas e suas aplicações relacionadas.

Visão geral da configuração

O Console de administração de inteligência para tarefas é instalado junto com Inteligência para tarefas for CSM ou Inteligência para tarefas do ITSM. Consulte Como instalar Console de administração de inteligência para tarefas para obter mais detalhes.

Configurar Inteligência para tarefas para ITSM

Configure Inteligência para tarefas do ITSM para que os agentes possam usar a aplicação para atender aos requisitos com eficiência.

Configure Task Intelligence for Customer Service

Instale a aplicação Inteligência para tarefas para Atendimento ao cliente e configure os diferentes recursos: categorização de caso, detecção de idioma, análise de sentimento e Document Intelligence para Atendimento ao cliente.

Como instalar Console de administração de inteligência para tarefas

Você pode instalar a aplicação Inteligência para tarefas (sn_ti_admin) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações do Console de administração de inteligência para tarefas no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Console de administração de inteligência para tarefas:

- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Funções Inteligência para tarefas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Console de administração de inteligência para tarefas (sn_ti_admin) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

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

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Gerenciar modelos de aprendizado de máquina com Inteligência para tarefas

Crie, edite, treine e avalie modelos de aprendizado de máquina para fazer previsões para casos e incidentes de atendimento ao cliente.

Managing Task Intelligence for ITSM models

Use os recursos de aprendizado de máquina de Inteligência para tarefas do ITSM para prever e recomendar informações de campo de incidente e ajudar na categorização de incidentes.

Use Task Intelligence for Customer Service

Use os recursos Inteligência para tarefas para criar previsão de campo e modelos de sentimento para casos e revise Inteligência para tarefas o histórico de análise e previsão.

Criar um modelo Inteligência para tarefas

Crie modelos de aprendizado de máquina para prever valores de campo, analisar o sentimento do caso ou detectar o idioma do caso.

Criar um modelo para prever campos de incidente

Crie e implante modelos baseados em solução de previsão de incidentes para prever campos de incidentes para novos incidentes de serviço de TI.

Create a model to predict record fields

Crie e treine um modelo para prever campos para casos de atendimento ao cliente.

Editar um modelo Inteligência para tarefas

Treine novamente seus modelos de aprendizado de máquina ou edite o que eles preveem para se alinhar melhor com seus objetivos de negócio.

Editar um modelo para prever campos de incidente

Tradução automática

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

Edite o modelo de previsão de incidentes que já foi treinado e implantado. Mude as configurações do modelo, exiba os resultados de treinamento atualizados e implante o modelo novamente.

Criar e editar um modelo de previsão de campo de caso

Crie, treine e edite um modelo para prever campos para casos de atendimento ao cliente.

Create a model to predict case sentiment

Edite e teste o modelo de sentimento pré-treinado para prever o sentimento dos casos de atendimento ao cliente.

Create a model to detect case language

Edite e teste o modelo pré-treinado para detectar o idioma usado para criar casos de atendimento ao cliente.

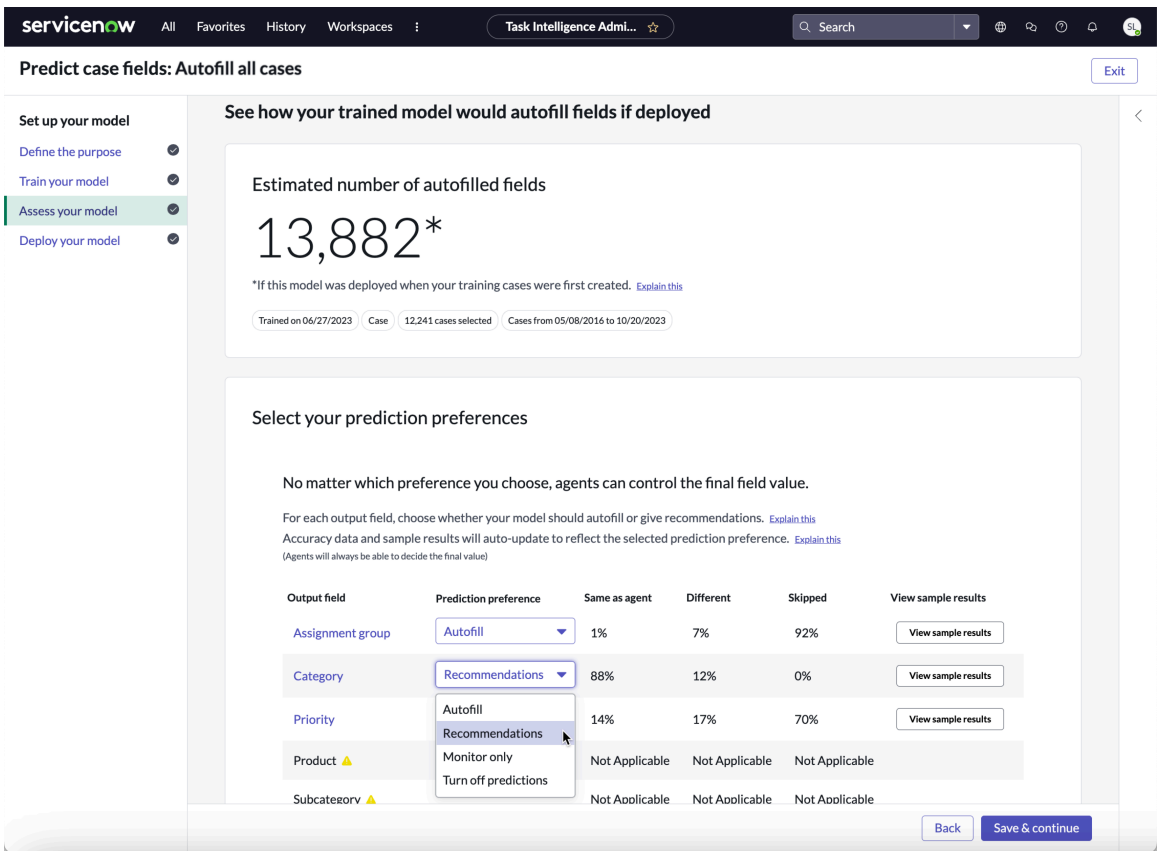
Avaliar um modelo Inteligência para tarefas

Avaliar o desempenho de um modelo de aprendizado de máquina ajuda a determinar como usar e treinar o modelo para alcançar os resultados desejados.

Visão geral

A tela Avaliar seu modelo permite que você avalie o desempenho do modelo. Depois de treinar ou retreinar seu modelo, a tela Avaliar seu modelo mostrará uma estimativa do desempenho médio do modelo em relação aos dados mais recentes.

Nota:
É normal ver alguma variabilidade no desempenho do modelo de um dia para o outro. O desempenho tende a ser igual ao desempenho estimado ao longo do tempo.



Tradução automática

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

A tela Avaliar seu modelo também permite que você exiba previsões de exemplo em uma amostra de registros. Esses exemplos demonstram as previsões, mas não refletem necessariamente a qualidade ou o desempenho médio do modelo. As estimativas fornecidas na tela Avaliar seu modelo, bem como os relatórios na página **Monitoramento**, são calculados a partir de um número muito maior de casos.

Você também pode usar a tela Avaliar seu modelo para escolher uma das seguintes preferências para cada campo:

- **Preencha automaticamente** o valor previsto no campo.
- São fornecidas**recomendações** para o valor previsto no campo.
- **Somente monitore** e execute o modelo de previsão para o campo em segundo plano.
- **Desative as previsões** para o campo.

Modo de monitoramento

O modo de monitoramento permite monitorar o desempenho de um modelo no nível de campo sem que as previsões sejam aplicadas aos registros. O modelo é executado somente em segundo plano e pode ser treinado e retreinado até que você esteja satisfeito com seu desempenho. Você pode definir os campos do modelo para o modo de monitoramento na tela Avaliar seu modelo ao editar seu modelo.

Você pode exibir e rastrear o desempenho do modelo com o Console de administração de inteligência para tarefas. Consulte Inteligência para tarefas Análise e monitoramento.

Avaliar a precisão no nível de campo para modelos de várias saídas

Avalie o desempenho do seu modelo por campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de criar e testar seu modelo, avalie o desempenho dele para avaliar se ele está prevendo o que você deseja prever. Para modelos de várias saídas que preveem vários campos, convém avaliar o desempenho de cada campo individualmente.

Se você ainda não criou um modelo, consulte Create a model to predict record fields ou Criar um modelo para prever os campos de incidente para criar um.

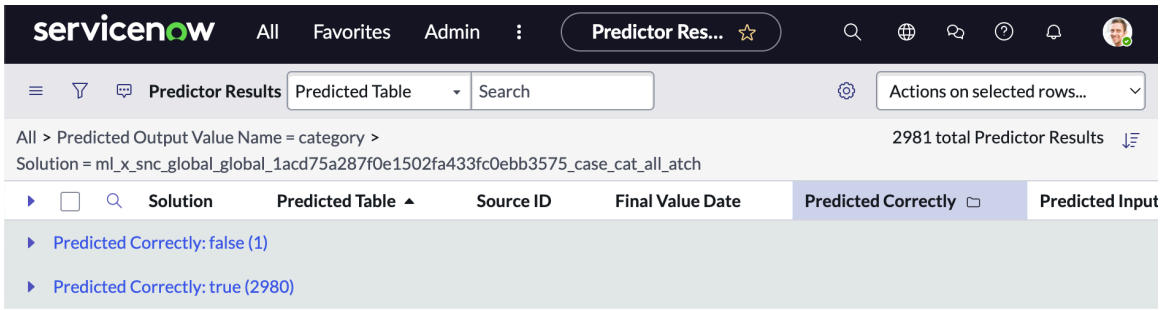
Seu modelo deve estar no modo de monitoramento. Você pode definir o modo de monitoramento na tela Avaliar seu modelo. Para obter mais detalhes, consulte a etapa Definir suas preferências em Criar um modelo de previsão de campo de caso ou Criar um modelo para prever campos de incidente .

Procedimento

1. Navegue até os **Resultados** da previsão (ml_predictor_results_task) inserindo `ml_predictor_results_task.list` no navegador de aplicações.
2. Filtre o **Nome do valor de saída previsto** para o nome do campo que você deseja avaliar, como "produto" ou "categoria".
3. Agrupe a lista por **Previsto Corretamente** selecionando o ícone de controles de lista no canto superior esquerdo da tela.

Tradução automática

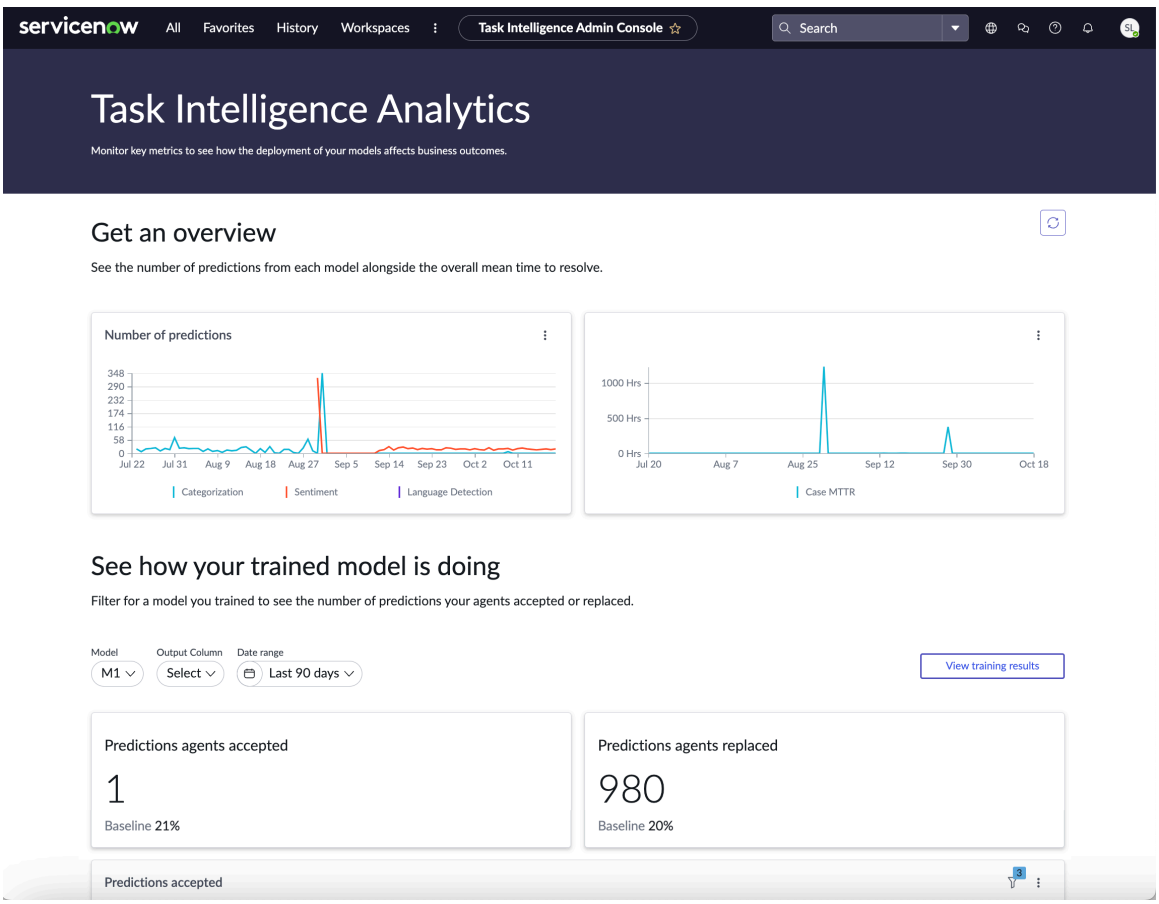
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



4. Divida o número de registros em que **Previsto corretamente** é **verdadeiro** pelo número total de registros.
   Isso representa sua precisão para o campo específico.
5. Siga as etapas 2 a 4 para cada campo no qual você deseja calcular a precisão.
6. **Opcional:** Exiba o desempenho do seu modelo na tela Monitoramento.

   a. Navegar até **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Monitoring** no navegador de aplicações.

   (Optional) A tela Monitoramento permite que você selecione o modelo, o campo e o intervalo de datas a serem exibidos nos gráficos. A precisão é medida com base na correção do principal valor preenchido automaticamente ou das três principais recomendações.



Tradução automática

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

b. Selecione um Modelo

c. Selecione uma coluna de saída para o campo.

d. Selecione um intervalo de datas.

O que Fazer Depois

Se a precisão de cada campo for aceitável, faça a transição do modelo do modo de monitoramento para previsões em tempo real e implante. Se a precisão de um campo específico não for aceitável, você poderá remover esse campo de saída do seu modelo, treinar novamente e implantar. Consulte Editar um modelo Inteligência para tarefas para obter mais informações sobre como editar seu modelo.

Inteligência para tarefas Análise e monitoramento

Use o Console de administração de inteligência para tarefas para monitorar, analisar e avaliar o desempenho do seu modelo de aprendizado de máquina.

Task Intelligence para ITSM Analytics and Monitoring

Exiba os impactos dos seus modelos Inteligência para tarefas. Monitore o desempenho do modelo ao longo do tempo, rastreie o valor comercial e exiba quais previsões os agentes usaram e não usaram.

Exibir análise de Inteligência para tarefas para CSM

Exiba Inteligência para tarefas para análise do Atendimento ao cliente e veja como seus modelos de aprendizado de máquina estão funcionando.

View Task Intelligence prediction history

Exiba detalhes sobre previsões históricas nos Resultados de previsão para modelos CSM.

Exportar um modelo Inteligência para tarefas

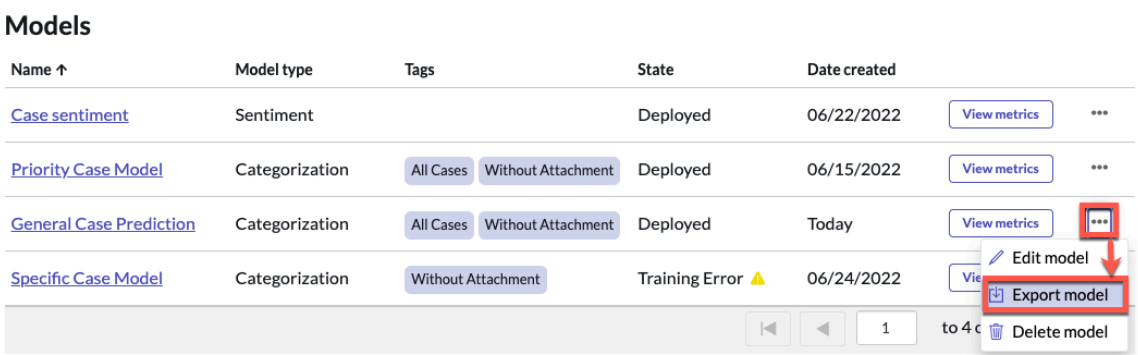
Exporte um modelo Inteligência para tarefas para outra instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou tia_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Task Intelligence para CSM** > **Configuração** ou **Todos** > **Inteligência para tarefas do ITSM** > **Configuração**, dependendo de qual aplicação e contexto você deseja exportar.
2. Na lista **Modelos**, clique no menu de mais opções do modelo que você deseja exportar.



Tradução automática

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

3. Clique **em Exportar modelo**.
   Será aberta uma nova guia com as etapas de autenticação.
4. Clique **em Permitir**.

Resultado
O arquivo XML é baixado para o seu navegador.

O que Fazer Depois
Você pode usar o arquivo XML para transferir facilmente o modelo para outra instância usando conjuntos de atualizações. Para saber mais, consulte System Update Sets .

referências de Inteligência para tarefas

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os componentes instalados e detalhes de detecção de idioma.

Funções Inteligência para tarefas

Referência para funções de usuário que são instaladas com a ativação do plug-in sn_ti_admin.

Referência do Task Intelligence para ITSM

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes instalados com o Inteligência para tarefas do ITSM.

View Task Intelligence Analytics

Exiba Inteligência para tarefas para análise do Atendimento ao cliente e veja como seus modelos de aprendizado de máquina estão funcionando.

Idiomas compatíveis com Inteligência para tarefas

O recurso de detecção de idioma para Inteligência para tarefas for CSM oferece suporte a 22 idiomas diferentes.

Funções Inteligência para tarefas

Inteligência para tarefas está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas por usuário, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador de Inteligência para tarefas [tia_admin]

Usuário administrador com direitos para todas as ações na aplicação. Cria, edita e monitora todos os modelos Inteligência para tarefas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- ml_admin
- platform_ml_read

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Tradução automática

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

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Usuário de Inteligência para tarefas [tia_user]

Exibe e monitora modelos Inteligência para tarefas. Requer acessos adicionais para ver o treinamento.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: ml_report_user.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Analista de Inteligência para tarefas [tia_analyst]

Monitora Inteligência para tarefas modelos por meio do painel de análise.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: ml_admin.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Idiomas compatíveis com Inteligência para tarefas

A aplicação Inteligência para tarefas fornece suporte para previsões em diferentes idiomas.

Cada um dos idiomas compatíveis tem um código de dois caracteres associado. Por exemplo, English - en.

A tabela a seguir lista os idiomas compatíveis com Inteligência para tarefas junto com os modelos compatíveis.

Tradução automática

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

Nome do idioma	Código de idioma	Campos de incidente (ITSM)	Campos de caso (CSM)	Previsão de sentimento (CSM)	Detecção de idioma (CSM)
Árabe	#######				X
Português brasileiro	Português (Brasil)	X			
Chinês (simplificado)	##	X			X
Tcheco	#eština				X
Dinamarquês	dia	X			
Holandês	Nederlands	X			X
English	en	X	X	X	X
Estoniano	et				X
Finlandês	Suomi	X			X
Francês	Français	X	X		X
Francês canadense	Français (Canada)	X			
Alemão	Deutsch	X	X		X
Hebraico	#####				X
Húngaro	Magyar				X
Italiano	Italiano	X			X
Japonês	###	X			X
Coreano	###	X			X
Norueguês	Norsk (bokmål)	X			X
Polonês	Polski	X			X
Português	Português	X			X
Russo	#######				X
Espanhol	Español	X	X		X
Sueco	Svenska	X			X
Tailandês	###				X
Turco	Türkçe				X

Tradução automática

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