Fluxos de trabalho de compilação da Zurich

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

Crie fluxos de trabalho 5

Plug-in do Now Assist para criadores 9

Geração de fluxo 14

Geração de fluxo com imagens 27

Recomendações de fluxo 31

Resumo do fluxo 37

Instalar 44

Função 45

Workflow Studio 46

Explorando 48

Configurando 165

Usando 234

Referência 707

Aprovações clássicas 1141

Mecanismos de aprovação 1142

Regras de aprovação 1143

Formatador do consolidador de aprovação 1150

Aprovação com assinatura eletrônica 1153

Status de aprovação 1158

Gerar uma aprovação usando regras de aprovação 1159

Gere aprovações usando a lista relacionada de aprovadores 1159

Gerar aprovações usando fluxos de trabalho 1159

Vários aprovadores 1160

Receber notificações 1160

Formulários de aprovação dinâmica 1161

Ordem de execução de scripts e mecanismos 1162

Regras de negócios clássicas 1164

Como as regras de negócio funcionam 1164

Escopo 1167

Crie uma regra de negócio 1168

Variáveis globais 1171

Campo de controle valores com regras de negócio 1172

Regras de exibição 1173

Gestão de estado ativo da tarefa 1174

Exemplo de scripts 1175

Eventos do sistema 1180

Explorar eventos do sistema 1181

Configuração de eventos do sistema 1185

Gerenciar eventos do sistema 1188

Tradução automática

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

Referência de eventos do sistema..... 1193
Criador de serviços..... 1199
Processo do criador de serviço..... 1199
Ativar o Criador de serviços..... 1200
Gerenciar um serviço..... 1207
Workflow Classic..... 1213
Introdução aos fluxos de trabalho..... 1214
Editor de fluxo de trabalho..... 1217
Gerenciamento do Fluxo de trabalho..... 1234
Conceitos de fluxo de trabalho..... 1315
Administração do Fluxo de trabalho..... 1325
Solução de problemas de fluxos de trabalho..... 1361
Uso do painel de operações de fluxo de trabalho..... 1363
Tempo de desempenho do fluxo de trabalho..... 1365
Atividades de fluxo de trabalho..... 1366

Tradução automática

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

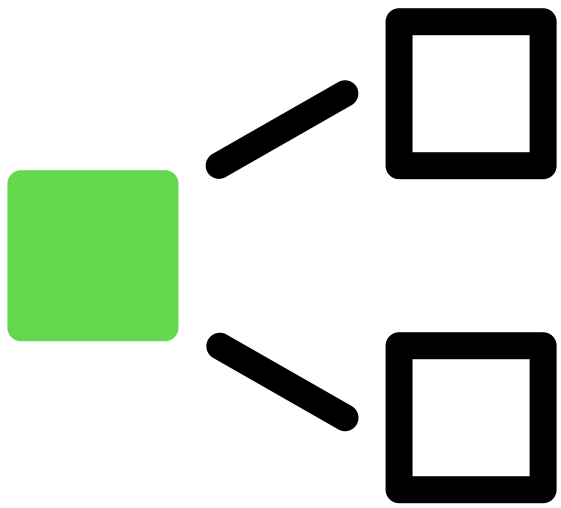
Crie fluxos de trabalho

Transforme tarefas manuais e trabalhos mundanos em fluxos de trabalho digitais. Modernize os processos legados com automação. Habilite o desenvolvimento de apps em todos os níveis (sem código, low-code e pro-code) em uma plataforma.

Iniciar

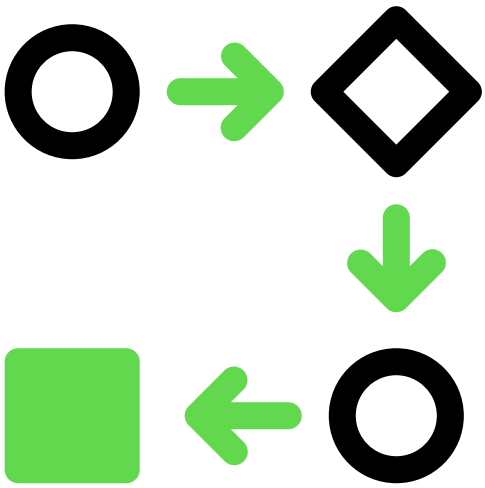
Aumente o impacto de seus fluxos de trabalho entre empresas automatizando processos manuais. Transforme o desempenho dos negócios com automação. Otimize a eficiência do processo e faça o trabalho fluir perfeitamente.

Workflow Studio



Acesse aplicações de fluxo de trabalho a partir de uma única interface.

Workflow Studio **fluxos**



Crie fluxos de várias etapas a partir de componentes reutilizáveis sem precisar codificar.

Workfl

crie fluxos
crie um

Tradução automática

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

Workflow Studio playbook experience

Interaja com um fluxo de trabalho de negócios em tempo real a partir de Espaço.

Workflow Studio tabelas de decisão

Desacople a lógica de decisão do código criando e mantendo regras de decisão.

Cri

Permite que un
personalizados

Tradução automática

Workflow Studio

. ServiceNow® Workflow Studio a aplicação fornece um único local para acessar todas as aplicações de automação de processos.

Workflow Studio fluxos

ServiceNow Workflow Studio os fluxos são a. ServiceNow AI Platform® recurso que permite que os responsáveis pelo processo automatizem o trabalho. Crie fluxos de trabalho digitais de ponta a ponta. Automatize qualquer processo, de produtividade simples a transformação complexa, em um ambiente sem código.

Workflow Studio playbooks

ServiceNow® Workflow Studio os playbooks permitem que os responsáveis pelo processo criem fluxos de trabalho entre empresas e criem um processo único e unificado. Crie e gerencie vários fluxos de trabalho complexos facilmente com playbooks sem código e a plataforma de desenvolvimento de aplicações empresariais.

Workflow Studio tabelas de decisão

Workflow Studio as tabelas de decisão fornecem uma interface intuitiva para criar e gerenciar tabelas de decisão, que armazenam conjuntos de regras de decisão. As tabelas de decisão no Construtor de decisões incorporam a lógica de negócios em uma série de regras de decisão if-then. As tabelas de decisão leem dados de entradas. Quando todas as condições de uma regra de decisão são atendidas, a tabela de decisão retorna um ou mais resultados. O Construtor de decisões permite que os desenvolvedores desvinculem a lógica de decisão da base de código.

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

Playbook Experience

Visualize processos complexos em uma exibição orientada a tarefas simples e familiar, criada especificamente para agentes. Os agentes podem usar o Playbook para atualizar registros, carregar anexos e concluir tarefas em várias atividades de fluxo de trabalho.

Catálogo de serviços designer de item

O Designer de item do Catálogo de serviços permite que os não administradores criem, mantenham e publiquem itens do catálogo. Ele usa um design estruturado e um processo de publicação para garantir a consistência do uso.

Criador de serviços

O criador de serviço permite que um departamento ofereça serviços personalizados por meio do catálogo de serviços, como o departamento de RH que oferece reembolso de mensalidades para educação adicional.

Ferramentas clássicas do construtor de fluxo de trabalho

. ServiceNow AI Platform o oferece suporte a essas ferramentas clássicas do construtor de fluxo de trabalho.

Aprovações clássicas

As aprovações clássicas são um processo legado para exigir autorização em tarefas antes que o trabalho seja concluído. Em versões anteriores, era possível criar registros de aprovação para definir tarefas de aprovação e associar usuários ou grupos para aprová-los ou rejeitá-los.Você pode substituir aprovações clássicas por Workflow Studio fluxos ou fluxos de trabalho clássicos.

Regras de negócio clássicas

Uma regra de negócio é um script do lado do servidor que é executado quando um registro é exibido, inserido, atualizado ou excluído ou quando uma tabela é consultada.Você pode substituir regras de negócio clássicas por Workflow Studio fluxos.

Eventos clássicos

Os eventos são registros especiais que o sistema usa para registrar quando determinadas condições ocorrem e para executar algum tipo de ação em resposta às condições.Você pode substituir eventos clássicos por Workflow Studio fluxos ou Playbooks processos.

Workflow Classic

O fluxo de trabalho é uma aplicação legada que forneceu uma interface de arrastar e soltar para automatizar processos de várias etapas em toda a plataforma. Cada fluxo de trabalho consiste em uma sequência de *atividades*, como gerar registros, notificar usuários sobre aprovações pendentes ou executar scripts. O Editor gráfico de fluxo de trabalho representa os fluxos de trabalho visualmente como um tipo de fluxograma. Ele mostra as atividades como caixas rotuladas com informações sobre essa atividade e as transições de uma atividade para a próxima como linhas que conectam as caixas.Você pode substituir fluxos de trabalho clássicos por Workflow Studio fluxos ou Playbooks processos.

Aplicações e recursos

Workflow Studio

Integre criação, configuração e monitoramento de fluxo de trabalho em uma única experiência de página. Consolidar Playbooks, Workflow Studio, Workflow Studio, IntegrationHub integrações, e. Construtor de decisões em um ambiente de design.

Playbooks do Workflow Studio

Tradução automática

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

Workflow Studio os playbooks permitem que os responsáveis pelo processo criem fluxos de trabalho entre empresas e criem um processo único e unificado. Crie os processos subjacentes para playbooks que Playbook Experience os agentes e executantes usam .

Fluxos do Workflow Studio

Os fluxos automatizam um processo reproduzível de várias etapas. Quando as condições de gatilho do fluxo são atendidas, o fluxo executa uma sequência de ações reutilizáveis e de lógica de fluxo para concluir o processo.

Ações do Workflow Studio

As ações automatizam uma tarefa ou uma operação reproduzível de um fluxo. Os fluxos executam ações transmitindo dados como entradas. As ações executam uma sequência de etapas para concluir a tarefa e transmitem dados ao fluxo como saídas.

Tabelas de decisão do Workflow Studio

Workflow Studio as tabelas de decisão permitem que os desenvolvedores desvinculem a lógica de decisão do código criando e mantendo regras de decisão.

Playbook Experience

Interaja com um fluxo de trabalho de negócios em tempo real a partir de Espaço. Os agentes podem usar o Playbook para atualizar registros, carregar anexos e concluir tarefas em várias atividades de fluxo de trabalho.

Criador de serviços

O criador de serviço permite que um departamento ofereça serviços personalizados por meio do catálogo de serviços, como o departamento de RH que oferece reembolso de mensalidades para educação adicional.

Aprovações clássicas

As aprovações clássicas são um processo legado para exigir autorização em tarefas antes que o trabalho seja concluído. Em versões anteriores, era possível criar registros de aprovação para definir tarefas de aprovação e associar usuários ou grupos para aprová-los ou rejeitá-los.

Regras de negócio clássicas

Uma regra de negócio é um script do lado do servidor que é executado quando um registro é exibido, inserido, atualizado ou excluído ou quando uma tabela é consultada.

Eventos clássicos

Os eventos são registros especiais que o sistema usa para registrar quando determinadas condições ocorrem e para executar algum tipo de ação em resposta às condições.

Workflow Classic

O fluxo de trabalho é uma aplicação legada que forneceu uma interface de arrastar e soltar para automatizar processos de várias etapas em toda a plataforma. Cada fluxo de trabalho consiste em uma sequência de *atividades*, como gerar registros, notificar usuários sobre aprovações pendentes ou executar scripts. O Editor gráfico de fluxo de trabalho representa os fluxos de trabalho visualmente como um tipo de fluxograma. Ele mostra as atividades como caixas rotuladas com informações sobre essa atividade e as transições de uma atividade para a próxima como linhas que conectam as caixas.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

App Engine Studio

ServiceNow® App Engine Studio (AES) é uma ferramenta de desenvolvimento para criadores de diferentes níveis de habilidade para criar aplicações que atendam às necessidades imediatas da sua organização.

Tradução automática

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

Trabalhe com tabelas remotas no sistema ERP de registro, como SAP, bem como APIs e ETLs, para criar modelos de dados de ERP a serem usados como fontes de dados do ServiceNow AI Platform aplicações.

ERP Customization Mining

Identificar as aplicações de personalização de ERP que são candidatas a migrar para ServiceNow AI Platform. Use ServiceNow AI Platform Criar aplicações e recursos para automatizar processos e fluxos de trabalho de ERP.

Hub de integração

Automatizar tarefas de integração usando ServiceNow componentes para ServiceNow® Workflow Studio, ou desenvolva integrações personalizadas. Uma assinatura separada é exigida.

Spokes disponíveis do Hub de integração

Ative o spokes para aprimorar sua experiência Workflow Studio com conteúdo específico de integração. Use fluxos e ações pré-criados para automatizar suas integrações ou criar sua própria automação de integração.

MID Server

O Servidor de gestão, instrumentação e descoberta (MID Server) é uma aplicação Java que é executada como um serviço Windows ou daemon UNIX em um servidor na rede local. O ServiceNow® MID Server permite a comunicação e a movimentação de dados entre uma instância ServiceNow e aplicações externas, fontes de dados e serviços.

Hub Automação de processos robóticos (APR)

Use ServiceNow® Automação de processos robóticos Hub (RPA) para habilitar a automação de ponta a ponta para sua organização. Com uma combinação de interações de IU, automações baseadas em elementos e APIs que interagem entre as várias aplicações de negócios, você pode emular ações do usuário e eliminar atividades humanas comuns e repetitivas.

Designer do Virtual Agent

O Designer do Virtual Agent é uma ferramenta de diagrama para criar e gerenciar tópicos, que são planos gráficos para conversas entre um Virtual Agent e o usuário. Você pode criar tópicos que ajudam os usuários a resolver problemas comuns de trabalho ou orientá-los em tarefas de autoatendimento.

Plug-in do Now Assist para criadores

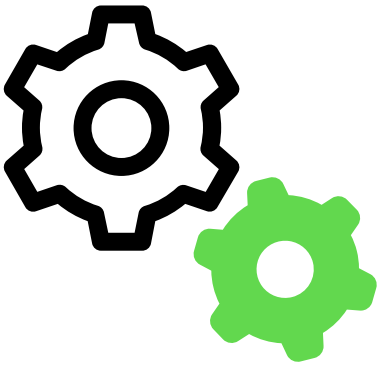
Now Assist para criadores Inclui habilidades de IA generativa E o agente autônomo de criação com IA que pode tornar o desenvolvimento no ServiceNow AI Platform mais eficiente.

Tradução automática

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

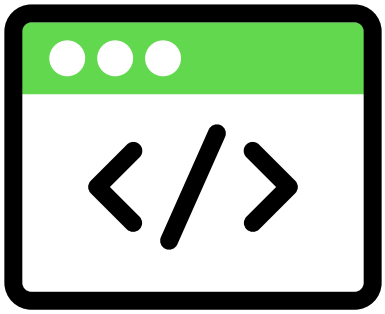
Iniciar

Instalar



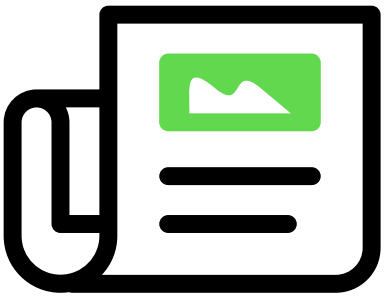
Instale Now Assist para criadores.

Geração de aplicações



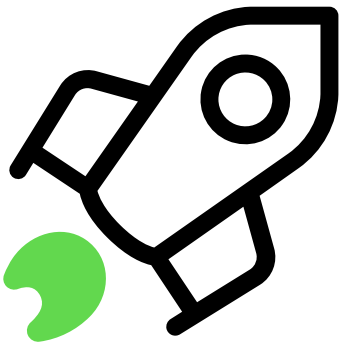
Gere aplicações simplificadas com tabelas, experiências e funções geradas por IA personalizadas para seus prompts de texto.

Geração de resumo da aplicação



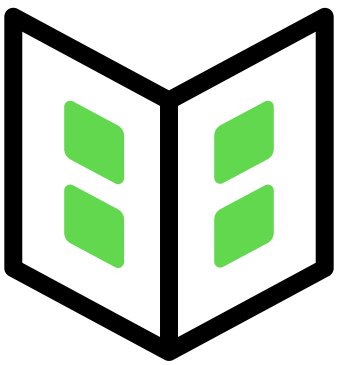
Resuma o que um app faz usando a IA generativa.

Criar agente



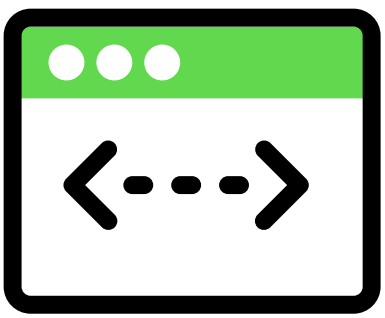
Gere uma aplicação com escopo completo, incluindo a lógica principal e os componentes da interface do usuário, em IDE da ServiceNow.

Geração de item do catálogo



Gere itens do catálogo usando IA generativa.

Geração de código

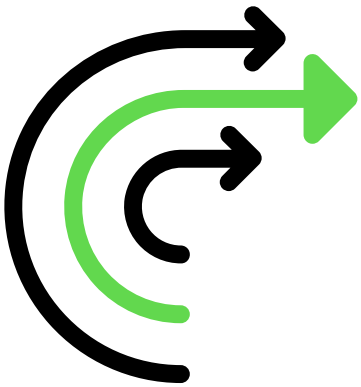


Escreva scripts rapidamente com código gerado por IA com base em texto ou prompts de código.

Tradução automática

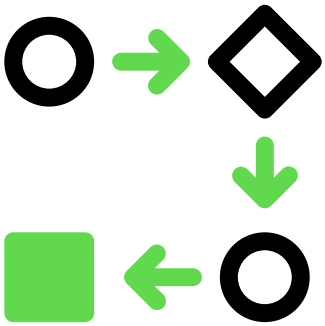
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Geração de visualização de dados



Gere artefatos de Análise da plataforma a partir de interações conversacionais.

Geração de fluxo

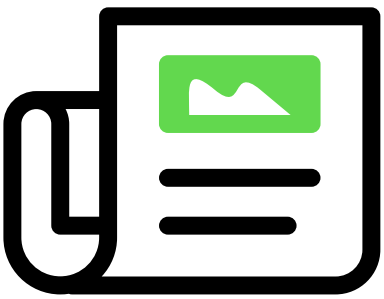


Crie fluxos de várias etapas com a IA generativa

Recomendações de fluxo

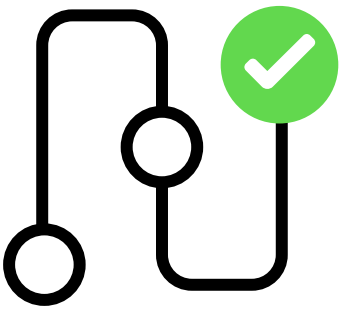
Gere recomendações para a próxima etapa de um fluxo.

Resumo do fluxo



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

Geração de playbook



Gerar contornos do playbook a partir de direções de texto.

Mineração de processos

Identifique as anotações de trabalho e gere informações sobre ineficiências, desafios e outros motivos que causam a reatribuição do 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.

Geração de bot de APR

Crie automações, atividades e adicione lógica de automação a partir de instruções de texto e opções de visualização.

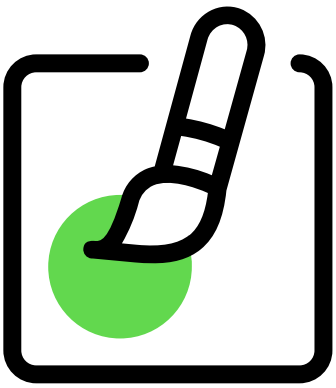
Geração de spoke

Crie spoke a partir de snippets de documentação de API de terceiros.

Geração de teste

Automatize a criação de testes a partir de descrições simples com a geração de testes com tecnologia de IA.

Geração de IU



Crie experiências descrevendo o que você deseja usando linguagem natural.

Tradução automática

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

Importante:

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

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Comunidade da ServiceNow

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Tradução automática

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

Limitações de IA

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

Processamento de dados

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

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará métricas de uso de habilidades. Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Geração de fluxo

Usar Now Assist para criadores para criar um fluxo ou subfluxo a partir de uma descrição de texto.

https://player.vimeo.com/video/1038315421?h=b6160313f5&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

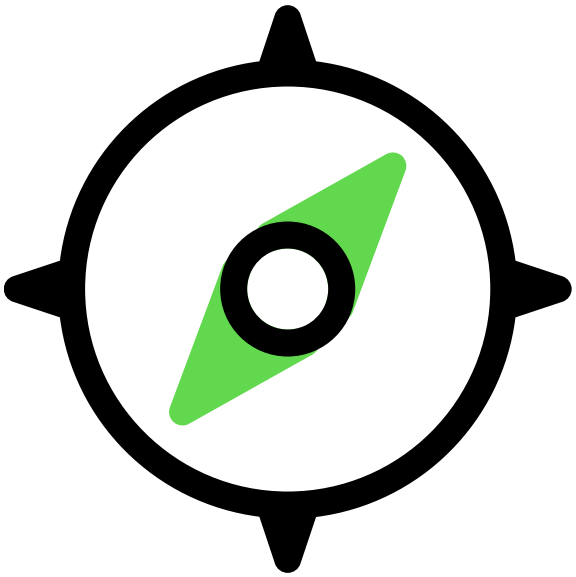
Este vídeo demonstra como criar um fluxo a partir de uma descrição de texto.

Tradução automática

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

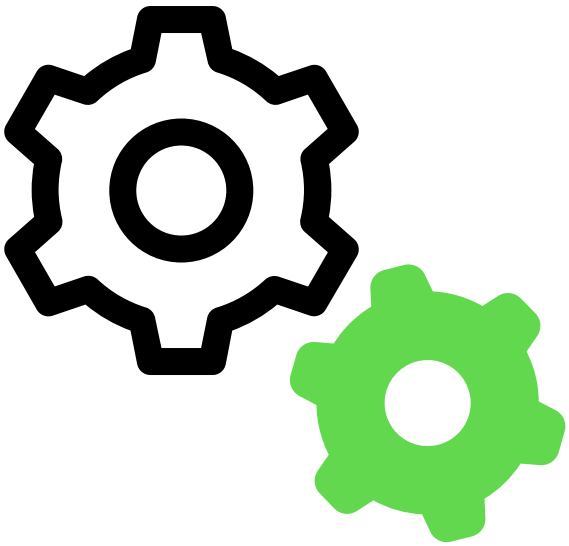
Iniciar

Explorar



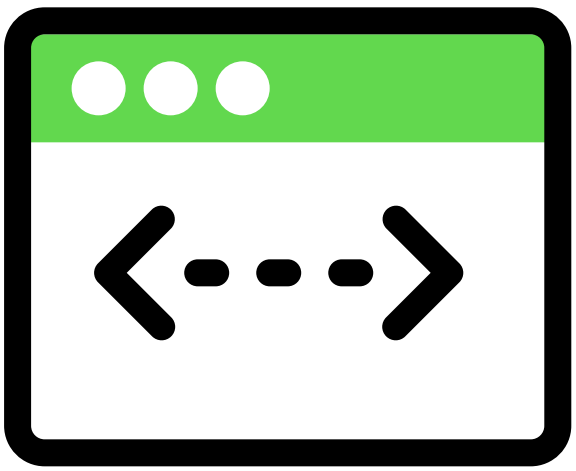
Saiba mais sobre a geração de fluxo

Configurar



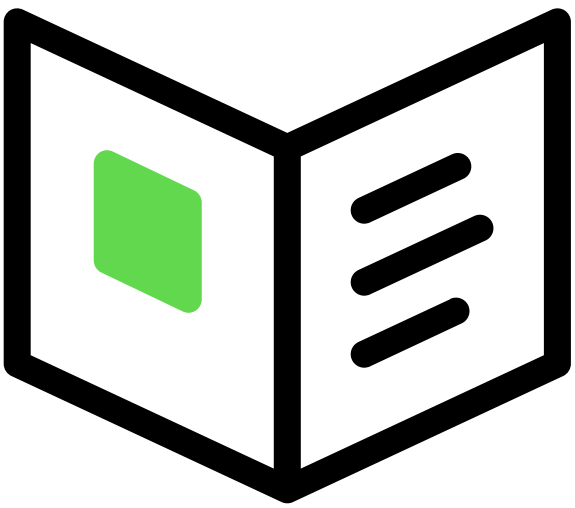
Ative o. Now Assist para criadores e a habilidade de geração de fluxo

Gerar



Crie um fluxo a partir de uma descrição de texto

Referência



Obter detalhes sobre Now Assist para criadores funções

Tradução automática

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

Importante:

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

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Comunidade da ServiceNow

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Tradução automática

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

Limitações de IA

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

Processamento de dados

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

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará métricas de uso de habilidades. Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Explorando a geração de fluxo

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

https://player.vimeo.com/video/1038315421?h=b6160313f5&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Ativação

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

Benefícios

Habilite a geração de fluxo para obter esses benefícios.

- Crie um fluxo ou subfluxo de várias etapas a partir de uma descrição de fluxo em Workflow Studio. Gatilhos e ações compatíveis são configurados com valores de cápsula de dados apropriados.
- Consulte as direções de texto usadas para gerar cada item 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.

- [store-future: BEGIN review]Treine o modelo de linguagem grande (LLM) para gerar estruturas de fluxo melhores.[End]
- Use padrões de design de fluxo padrão.

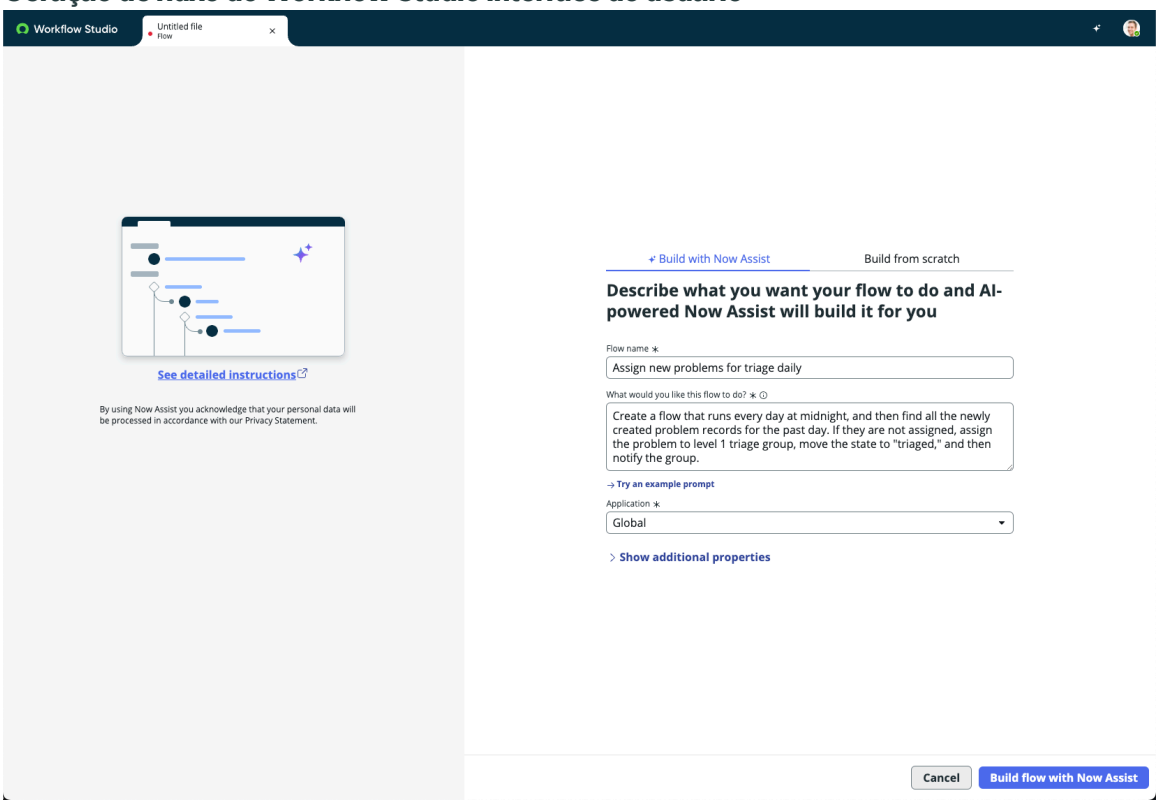
LLMs compatíveis

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

Interfaces do usuário compatíveis

Acesse habilidades de geração de fluxo do Workflow Studio interface do usuário.

Geração de fluxo do Workflow Studio interface do usuário



Tipos de gatilho compatíveis

A geração de fluxo oferece suporte a um número limitado de tipos de gatilho. Você pode usar direções de texto para especificar esses tipos de gatilho.

- Gatilhos agendados
- Gatilhos de registro
  - Criação em
  - Criado ou atualizado
  - Atualização em

Tradução automática

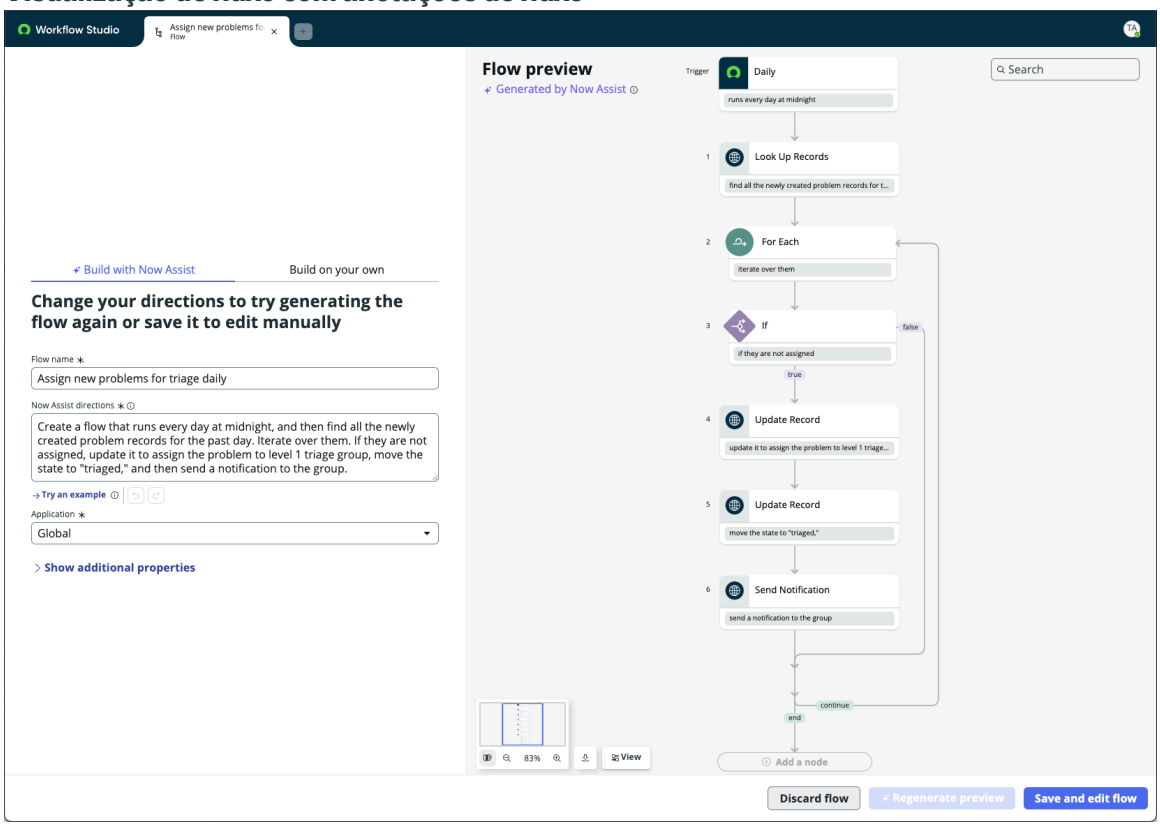
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Gatilhos de acordos de nível de serviço
- Gatilhos de e-mail de entrada
- Gatilhos do Catálogo de serviços

As anotações exibem as direções usadas

Começando com Xanadu Patch 1, a habilidade de geração de fluxo exibe anotações de fluxo abaixo de cada item adicionado ao fluxo. As anotações de fluxo contêm as direções de texto que a habilidade de geração de fluxo usou para gerar o item. Você pode usar essas anotações de fluxo para criar direções de texto melhores e também receber feedback sobre como suas direções são mapeadas para ações específicas, lógica de fluxo e subfluxos.

Visualização de fluxo com anotações de fluxo



Este exemplo ilustra como a habilidade de geração de fluxo mapeou direções de texto específicas para itens de fluxo.

Mapeamentos de amostra de direções para itens de fluxo

Direções	Item de fluxo gerado
executado todos os dias à meia-noite	Gatilho diário
encontre todos os registros de problemas recém-criados do último dia	Ação Pesquisar registros
iterar sobre eles	Para cada lógica de fluxo
Se eles não estiverem atribuídos	Se lógica de fluxo
atualize-o para atribuir o problema ao grupo de triagem de nível 1	Atualizar ação de registro

Tradução automática

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

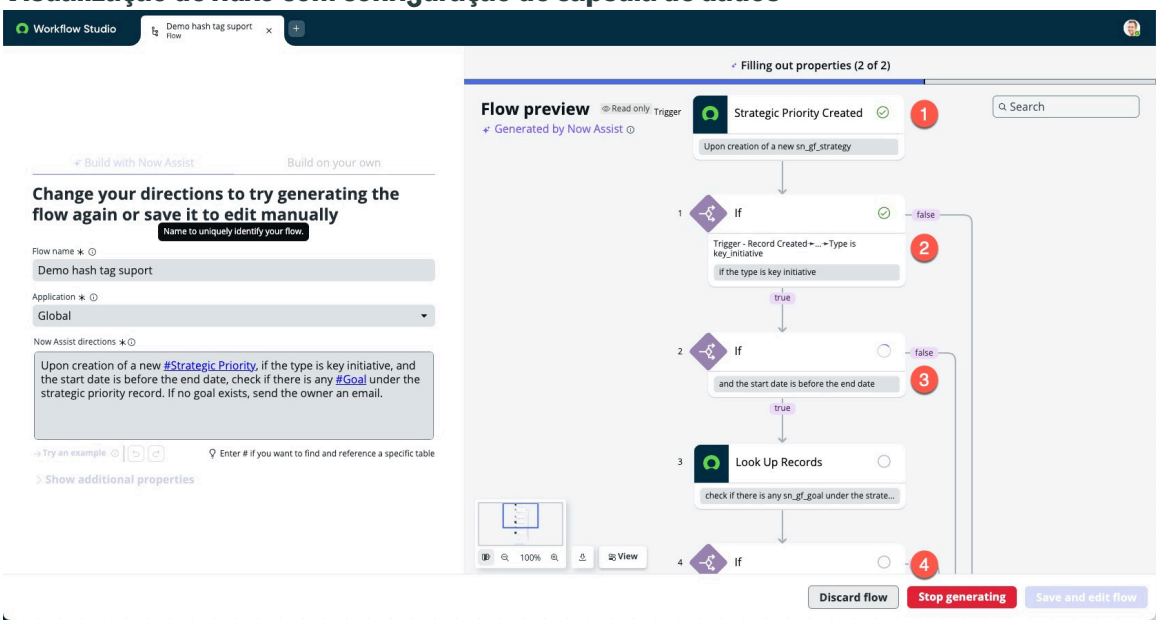
Mapeamentos de amostra de direções para itens de fluxo

Direções	Item de fluxo gerado
mover o estado para "triaged",	Atualizar ação de registro
envie uma notificação para o grupo	Ação Enviar notificação

Configuração da cápsula de dados para itens compatíveis

Começando com Xanadu Versão do patch 3, a habilidade de geração de fluxo gera valores de cápsula de dados apropriados para gatilhos, ações e lógica de fluxo compatíveis. A habilidade de geração de fluxo atualiza a visualização do fluxo com valores de cápsula de dados conforme ela os gera. Ao gerar uma visualização de fluxo, o sistema exibe um ícone de marca de seleção ao lado de cada item que contém valores de cápsula de dados gerados. Você pode ver os valores da cápsula de dados gerados entre o nome do componente de fluxo e as anotações de fluxo que contêm as direções de texto originais. A visualização do fluxo exibe um ícone de trabalho animado ao lado dos itens que estão aguardando a geração de valores de cápsula de dados. Enquanto a visualização de fluxo está gerando valores de cápsula de dados, o sistema exibe uma opção para parar de gerar a visualização de fluxo. Se você parar de gerar a visualização de fluxo, deverá salvar e editar manualmente o fluxo ou editar suas direções para gerar outra visualização de fluxo.

Visualização de fluxo com configuração de cápsula de dados



Ícone Concluído 1

O sistema exibe um ícone de marca de seleção verde nos cartões de componentes de fluxo para os quais gerou valores de cápsula de dados. Esses ícones de status só ficam visíveis enquanto o sistema está gerando a visualização do fluxo.

2. Valores de cápsula de dados gerados

O sistema exibe uma visualização dos valores da cápsula de dados entre o nome do componente de fluxo e as direções de texto usadas para gerar o componente de fluxo. O sistema exibe uma visualização de valores de cápsula de dados longos. Você pode selecionar um componente de fluxo para ver a configuração completa da cápsula de dados no painel de propriedades.

3. Ícone de trabalho

Tradução automática

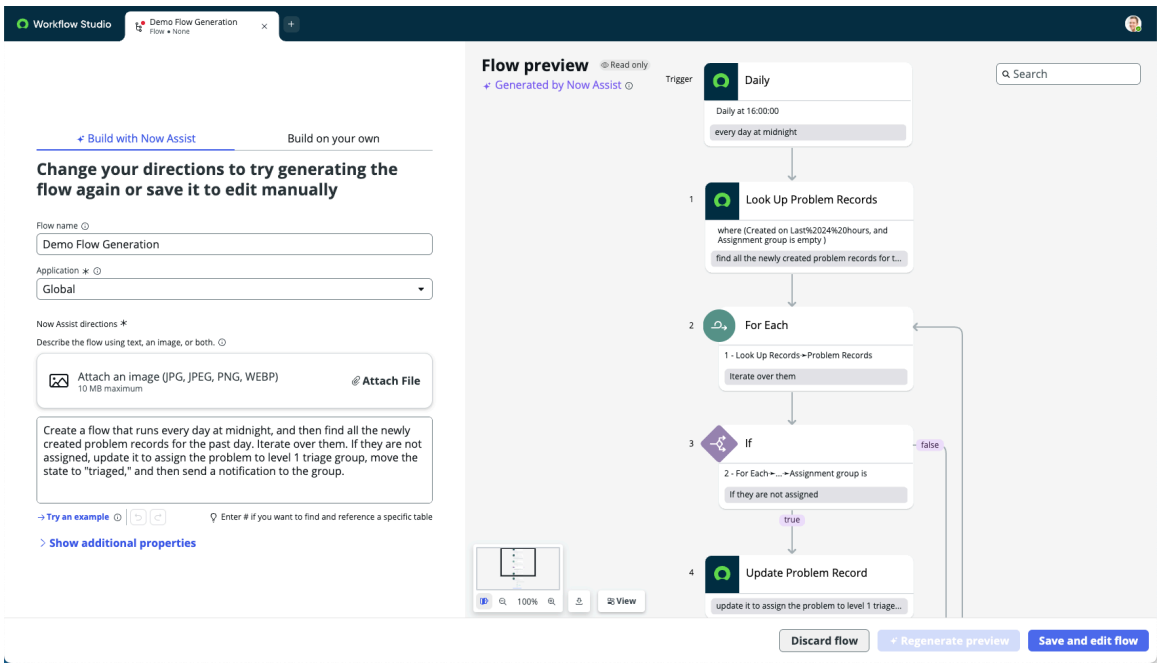
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

O sistema exibe um ícone de trabalho animado no cartão atual para o qual está gerando valores de cápsula de dados. O sistema exibe um ícone de trabalho estático para os componentes de fluxo que ainda não geraram valores de cápsula de dados. Esses ícones de status só ficam visíveis enquanto o sistema está gerando a visualização do fluxo.

Botão Parar de gerar 4

O sistema exibe o botão Parar de gerar enquanto gera valores de cápsula de dados. Você pode interromper a geração de fluxo para salvar e editar manualmente o fluxo ou para atualizar o. Now Assist direções usadas para gerar sua visualização de fluxo.

Descrições dos dados de fluxo



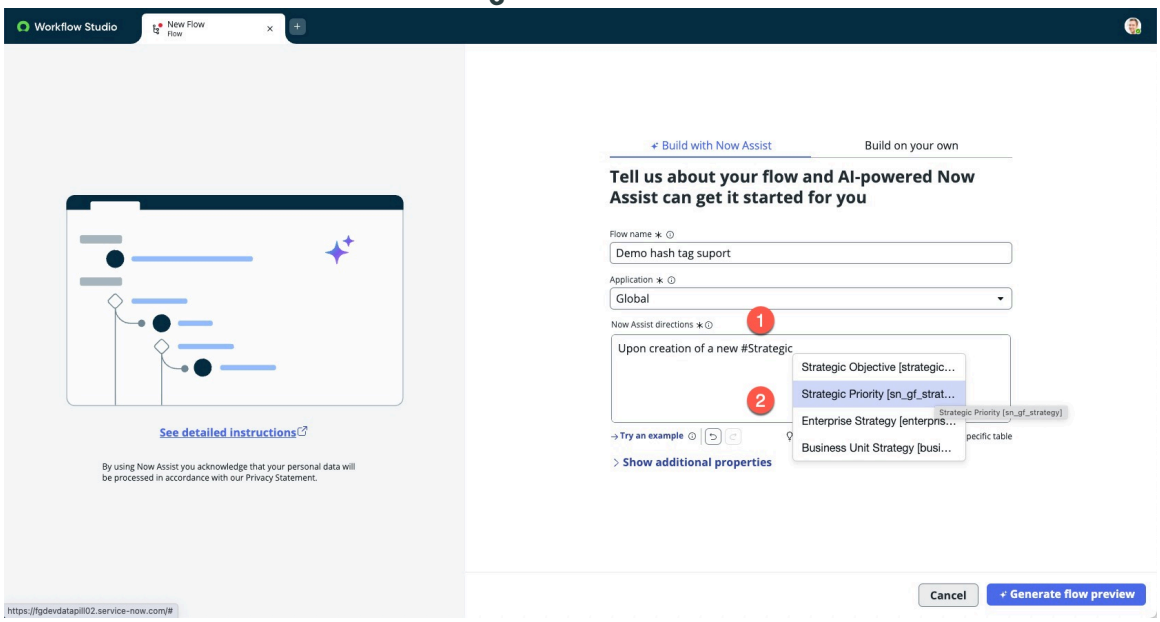
Veja uma descrição em linguagem natural dos dados que cada componente de um fluxo usa. Entenda quais gatilhos de fluxo de dados, ações e blocos de lógica de fluxo usam sem precisar abrir os detalhes de configuração. Quando possível, o título do componente de fluxo exibe informações sobre a tabela de onde os dados vêm. Caso contrário, o componente de fluxo exibirá as cápsulas de dados que ele foi configurado para usar.

Suporte a hash tag para referências de nome de tabela

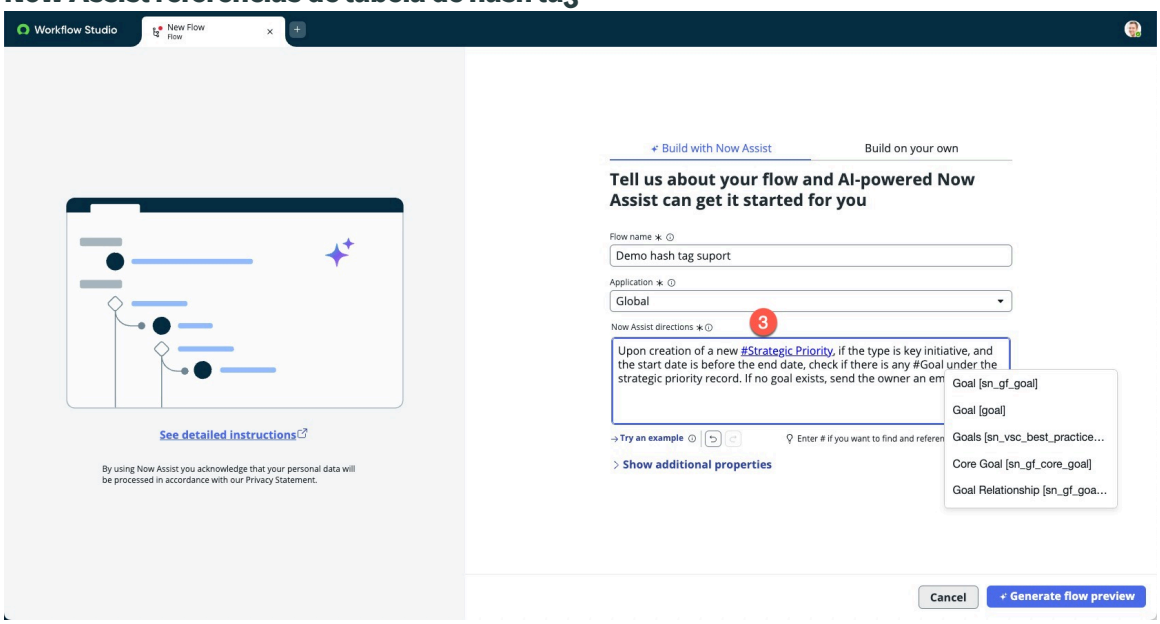
Começando com Xanadu Patch 3, você pode consultar uma tabela específica em seu Now Assist digitando um caractere de hash tag e digitando o rótulo da tabela ou o nome da tabela. Conforme você digita, o preenchimento automático exibe tabelas que correspondem à sua entrada. Adicione referências de hash tag às suas direções quando quiser garantir que a geração de fluxo selecione a tabela correta para gatilhos ou ações baseadas em registro. As referências de marcador de hash são particularmente úteis para ajudar o LLM a distinguir tabelas que têm rótulos semelhantes ou até idênticos, como as tabelas Usuário [imp_user] e Usuário [sys_user].

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

Preenchimento automático de hash tag



Now Assist referências de tabela de hash tag



Tradução automática

1. Texto de hash tag

O sistema reconhece hashtags como uma referência a um rótulo de tabela ou nome de tabela. Você pode digitar um rótulo de tabela, como Prioridade estratégica, ou um nome de tabela, como sn_gf_strategy.

2. Preenchimento automático de sugestões de nome de tabela

O sistema exibe sugestões de nome de tabela que correspondem ao texto do hash tag. Você pode selecionar uma sugestão de preenchimento automático para usar dados dessa tabela específica em seu Now Assist direções.

3. Link de hash tag para a tabela

O sistema exibe o texto do link sublinhado para a tabela selecionada.

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

Suporte à geração aumentada de recuperação (RAG)

A geração de fluxo usa a geração aumentada de recuperação (RAG) para incluir os nomes de ações e subfluxos comuns e publicados recentemente disponíveis em sua instância. Workflow Studio atualiza a lista de ações comuns e publicadas recentemente e subfluxos a cada hora para disponibilizá-las para geração de fluxo. Você pode listar ações e subfluxos publicados por nome nas direções de geração de fluxo.

Prompts de exemplo

Aqui estão alguns exemplos que você pode usar para criar fluxos e subfluxos.

Prompt de fluxo de exemplo 1: Gatilho programado

Você pode usar este prompt para criar um fluxo com um gatilho programado.

Crie um fluxo que seja executado todos os dias à meia-noite e encontre todos os registros de problema recém-criados do último dia. Iterar sobre eles. Se eles não estiverem atribuídos, atualize-o para atribuir o problema ao grupo de triagem de nível 1, mova o estado para "Triado" e envie uma notificação para o grupo.

Prompt de fluxo de exemplo 2: Gatilho de tarefa do Acordo de nível de serviço (ANS)

Você pode usar este prompt para criar um fluxo com um gatilho de tarefa de Acordo de nível de serviço (ANS).

Crie um fluxo com gatilho de ANS. Aguarde 50% do ANS e envie uma notificação. Em seguida, aguarde 75% do ANS e envie outra notificação. Após a conclusão de 100% do ANS, faça uma declaração If para determinar se o ANS foi violado ou concluído.

Prompt de fluxo de exemplo 3: Gatilho de registro

Você pode usar este prompt para criar um fluxo com um gatilho de registro.

Sempre que uma solicitação de mudança for criada ou atualizada em que o modelo é uma demonstração não autorizada, faça o seguinte em paralelo. Primeiro, aplique a política de aprovação de mudança. Se as aprovações forem aprovadas ou ignoradas, atualize o registro de solicitação de mudança como Aprovado. Caso contrário, o registro de solicitação de mudança foi atualizado como rejeitado. Avalie o modelo mais uma vez. Se rejeitado, envie e-mail. Em segundo lugar, aguarde até que ativo seja falso, ignore as aprovações de solicitação de mudança e avalie o modelo de mudança.

Prompt de subfluxo de exemplo 4: Entrada de registro

Você pode usar este prompt para criar um subfluxo com uma entrada de registro.

Crie um subfluxo que registre o nome da entrada do problema e verifique se a última atualização por pessoa é igual à atribuída a. Saída do resultado da saída do subfluxo.

Prompt de subfluxo de exemplo 5: Entrada de aprovação

Você pode usar este prompt para criar um subfluxo para uma aprovação.

Crie um subfluxo para criar um trabalho de inicializador de fluxo usando os parâmetros do gerador de carga e do sys ID de configuração de trabalho fornecidos. Se o sys ID do trabalho não estiver vazio, atribua-o como a saída do subfluxo ID de execução do trabalho. Em seguida, inicie o inicializador de fluxo para o SYSID de trabalho criado e atribua saídas de subfluxo.

Prompt de subfluxo de exemplo 6: Tarefas de catálogo

Você pode usar este prompt para criar um subfluxo que cria tarefas de 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.

Crie um subfluxo para enviar um e-mail que informe que o sistema operacional deve ser atualizado imediatamente e envie um SMS com as instruções desse processo a cada usuário que tenha um laptop atribuído a ele.

Esses exemplos ilustram o uso de hashtags para se referir a tabelas específicas.

Fluxo de exemplo 7: Prioridade estratégica [sn_gf_strategy] e objetivo [sn_gf_goal]

Na criação de uma nova prioridade estratégica, se o tipo for iniciativa principal e a data de início for anterior à data de término, verifique se há algum objetivo no registro de prioridade estratégica. Se nenhum objetivo existir, envie um e-mail para o responsável.

Exemplo 8: Pedido de transferência [alm_transfer_order]

Depois que um pedido de nº transferência for atualizado para a fase de preparação da remessa, verifique se há um valor no campo Para depósito. Se não estiver vazio, crie uma nova linha de ordem de transferência e vincule-a ao registro de ordem de transferência de acionamento.

Exemplo 9: Tipo de métrica de avaliação [asmt_metric_type]

Todos os dias, às 19h, verifique se há novos registros de Tipo de métricas de avaliação que são feed de atividades. Para cada um deles, se a configuração de paginação for categoria, adicione a função de avaliador ao usuário gerente de avaliação.

Exemplo 10: Pacote de testes [sys_atf_test_suite] e Teste [sys_atf_test]

Quando um novo registro do Pacote de testes for criado ou atualizado, verifique se há registros secundários de teste dentro dele. Se não houver nenhum, defina o campo Ativo como falso.

Etapas de espaço reservado

A geração de fluxo insere uma etapa de espaço reservado quando não pode corresponder parte da sua solicitação a uma ação ou subfluxo disponível. As etapas de espaço reservado não executam operações. Etapas vazias que exibem apenas uma anotação. Os autores de fluxo podem usar o texto de espaço reservado para selecionar uma ação de substituição ou subfluxo apropriado.

Importante:
Você não pode ativar um fluxo que contém etapas de espaço reservado. Você deve excluir ou substituir cada etapa de espaço reservado por uma ação ou subfluxo.

Diretrizes gerais

Siga estas diretrizes gerais ao escrever Now Assist direções.

Sempre descreva o gatilho primeiro

Descreva o gatilho de fluxo e suas condições de dados primeiro. Após o gatilho, descreva as ações e a lógica de fluxo na mesma ordem em que você deseja que elas estejam no fluxo.

Evite erros ortográficos

Evite escrever incorretamente os nomes de ações, lógica de fluxo ou tabelas. Considere o uso de hashtags para evitar erros com nomes de tabela.

Seja preciso e descritivo em sua solicitação

Certifique-se de que sua solicitação seja precisa e descritiva. Descreva o gatilho de fluxo, os dados de registro, as ações e a lógica de fluxo com o máximo de detalhes possível. Se você anexar uma imagem, certifique-se de anexar uma imagem clara e de alta qualidade do 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.

Seja sucinto e direto em sua solicitação

Especifique se você deseja gerar um fluxo ou um subfluxo. Por exemplo, use a frase " Crie um fluxo que para gerar um fluxo. Descreva cada etapa do fluxo em ordem.

Consulte ações, lógica de fluxo e tabelas por nome

Use ação, lógica de fluxo e nomes de tabela como parte de suas direções. Quanto mais próximas suas direções estiverem dos nomes reais, mais fácil será para o LLM reconhecê-las. Por exemplo, use o texto para cada um ou faça o seguinte em paralelo para se referir a essas opções de lógica de fluxo específicas. Para nomes de tabela, considere o uso de hashtags.

Revise o contorno do fluxo gerado e os valores de entrada

Revise cada ação, lógica de fluxo e subfluxo no contorno de fluxo gerado. Revise os valores de entradas geradas para confirmar se eles contêm referências de dados relevantes.

Use hashtags para fazer referência a dados em uma tabela específica

Use um hash tag para selecionar um nome de tabela específico. Hashtags são particularmente úteis para distinguir tabelas que têm nomes de exibição idênticos ou semelhantes, como as tabelas Usuário [sys_user] e Usuário [imp_user].

Use números para distinguir as ramificações de Faça o seguinte na lógica de fluxo paralelo

Adicione um número a cada ramificação paralela. Por exemplo, as direções, " Quando um incidente P1 é criado, faça o seguinte em paralelo: 1. Registre sua descrição resumida e 2. PESQUISE o usuário atribuído a ele e envie um e-mail " deixa claro que existem duas ramificações.

Use aspas para definir valores exatos

Coloque valores de dados exatos entre aspas para ajudar o LLM a distinguir entre nomes de operação e valores de dados. Por exemplo, as direções, " Registre o valor, "incidente reaberto" " deixe claro que o texto "incidente reaberto" é um valor de dados.

Limitações de IA

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

Ative a habilidade de geração de fluxo

Ative a habilidade de geração de fluxo para usar a IA generativa para criar e editar fluxos.

Antes de Iniciar

- Instale o aplicativo Now Assist para criadores. Consulte Instalar Now Assist para criadores.
- Função necessária: administrador

Tradução automática

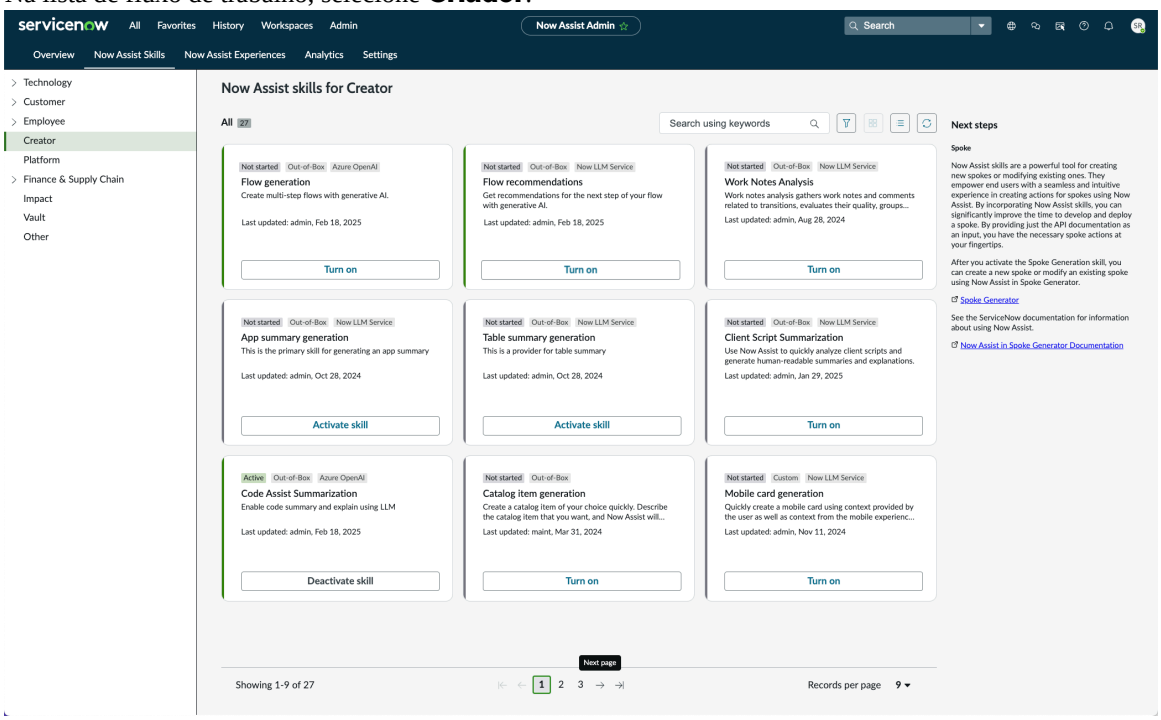
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

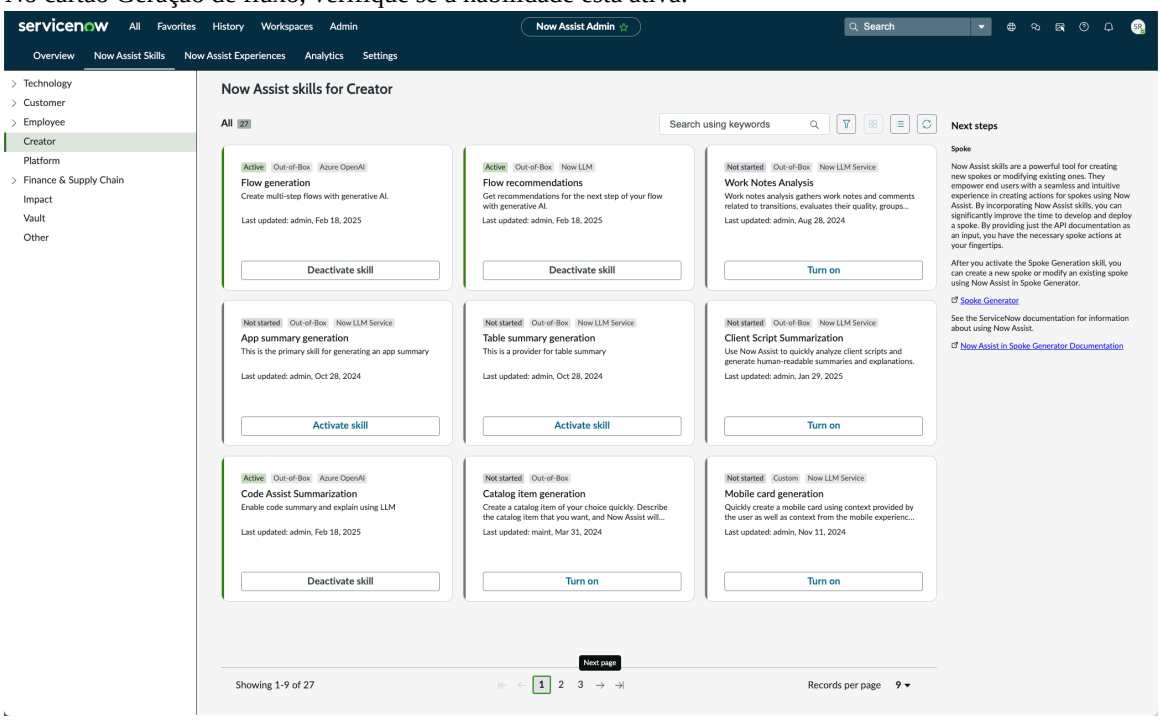
Importante:
A habilidade de geração de fluxo requer uma assinatura separada para Now Assist para criadores.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Administração do Now Assist* > **Habilidades**.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Criador**.



3. No cartão Geração de fluxo, selecione **Ativar** .
4. No cartão Geração de fluxo, verifique se a habilidade está ativa.



Tradução automática

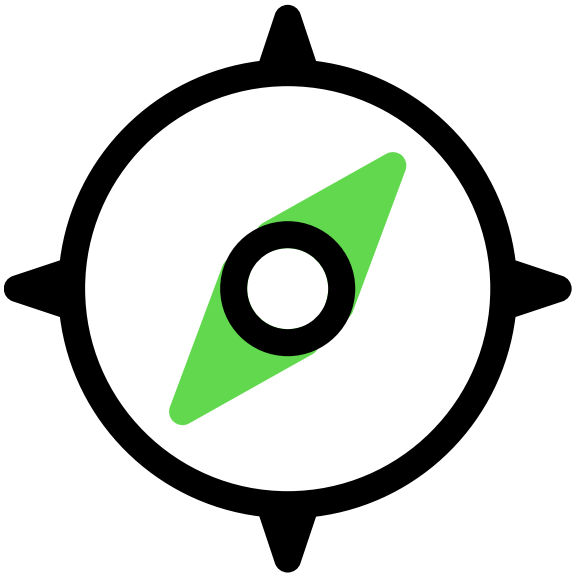
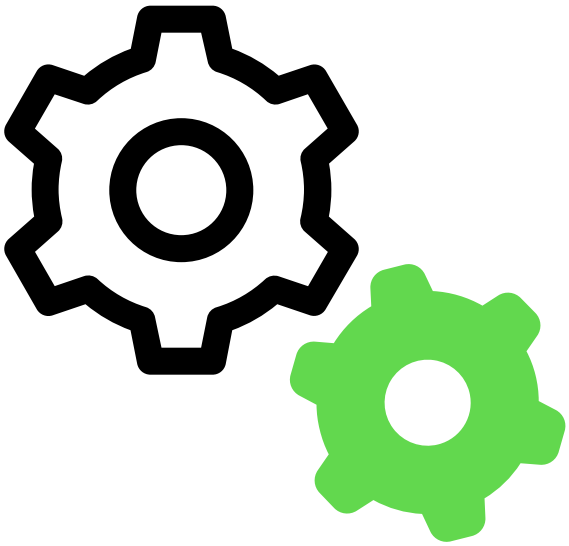
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

O que Fazer Depois
Conceda as funções now.assist.creator e flow_designer a cada usuário que usará a habilidade de geração de fluxo.

Geração de fluxo com imagens

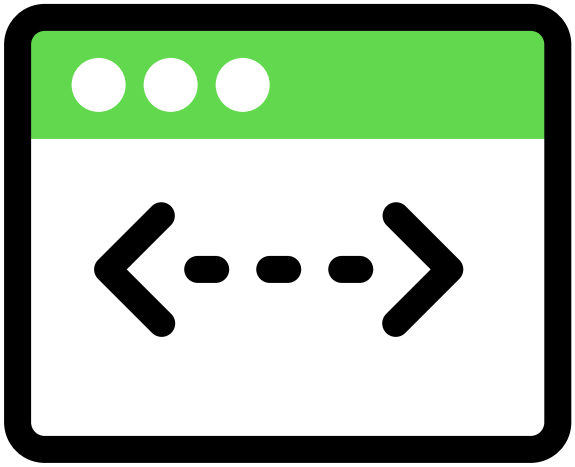
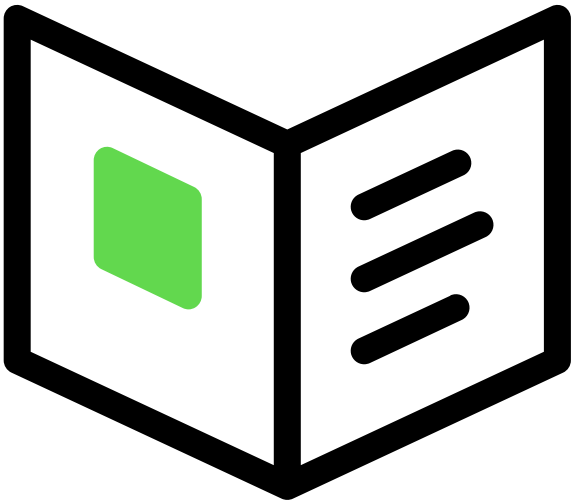
Crie um fluxo ou um subfluxo a partir de uma imagem usando Now Assist.

Iniciar

Explorar	Configurar
	
Saiba mais sobre geração de fluxo com imagens	Ative o. Now Assist para criadores e a habilidade de geração de fluxo com imagens

Tradução automática

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

Gerar	Referência
	
Crie um fluxo a partir de uma imagem	Obter detalhes sobre Now Assist para criadores funções

Importante:

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

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Comunidade da ServiceNow

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

Impact

Tradução automática

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

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Explorar a geração de fluxo com imagens

Crie um fluxo ou um subfluxo a partir de uma imagem usando Now Assist. Capture o processo detalhado em uma imagem e anexe a imagem a. Workflow Studio. Now Assist gera uma visualização do fluxo que você pode modificar e gerar novamente.

Ativação

A geração de fluxo de habilidade com imagens é instalada com o. Now Assist para criadores(sn_now_creator). Você pode instalar esta aplicação do ServiceNow Store site.

Benefícios

Habilite a geração de fluxo com imagens para obter esses benefícios.

- Crie um fluxo ou subfluxo de várias etapas a partir de uma imagem no Workflow Studio. Gatilhos e ações compatíveis são configurados com valores de cápsula de dados apropriados.
- Use padrões de design de fluxo padrão.

LLMs compatíveis

Você pode usar Azure OpenAI, Google Gemini ou Anthropic Claude na AWS Como o provedor de modelo de IA para Now Assist Agentes de IA e habilidades. Use os Controles de configuração em Torre de controle de IA para definir quais opções estão disponíveis, defina as preferências de nível de habilidade em Administração do Now Assist console . Para obter mais informações, consulte Large language models on the ServiceNow AI Platform® .

Tipos de gatilho compatíveis

A geração de fluxo oferece suporte a um número limitado de tipos de gatilho. Você pode usar direções de texto para especificar esses tipos de gatilho.

Tradução automática

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

- Gatilhos agendados
- Gatilhos de registro
  - Criação em
  - Criado ou atualizado
  - Atualização em
- Gatilhos de acordos de nível de serviço
- Gatilhos de e-mail de entrada
- Gatilhos do Catálogo de serviços

Diretrizes gerais

Siga estas diretrizes gerais ao gerar um fluxo ou subfluxo a partir de uma imagem usando Now Assist.

Use imagens claras

Use imagens de alta resolução com formas, texto e setas claros. Evite usar capturas de tela desfocadas e imagens de diagramas de quadro branco pouco claros.

Mantenha a simplicidade

Não sobrecarregue o diagrama com nós excessivos. Divida fluxos complexos em fluxos ou subfluxos menores.

Use símbolos padrão

Atenha-se às noções comuns de fluxograma para que a IA possa interpretar a estrutura com precisão. Por exemplo, retângulo para etapas e losango para decisões.

Use rótulos claros e consistentes

Certifique-se de que os nomes, rótulos e anotações das etapas estejam legíveis e consistentes em toda a imagem.

Comece com gatilhos

Indique claramente o gatilho de fluxo primeiro, seguido por ações e lógica de fluxo na mesma ordem em que você deseja que eles estejam no fluxo. Indique claramente o resultado esperado para evitar ambiguidade.

Mostrar pontos de decisão explicitamente

Use ramificações de decisão claramente marcadas como sim/não.

Use uma abordagem modular

Em vez de gerar um fluxo grande e complexo, gere vários subfluxos por meio de imagens separadas e use-os juntos em Workflow Studio.

Ative a habilidade Geração de fluxo com imagens

Ative a habilidade Geração de fluxo com imagens para usar a IA generativa para criar fluxos e subfluxos a partir de uma imagem.

Antes de Iniciar

- Instalar a aplicação Now Assist para criadores
- Função necessária: administrador

Tradução automática

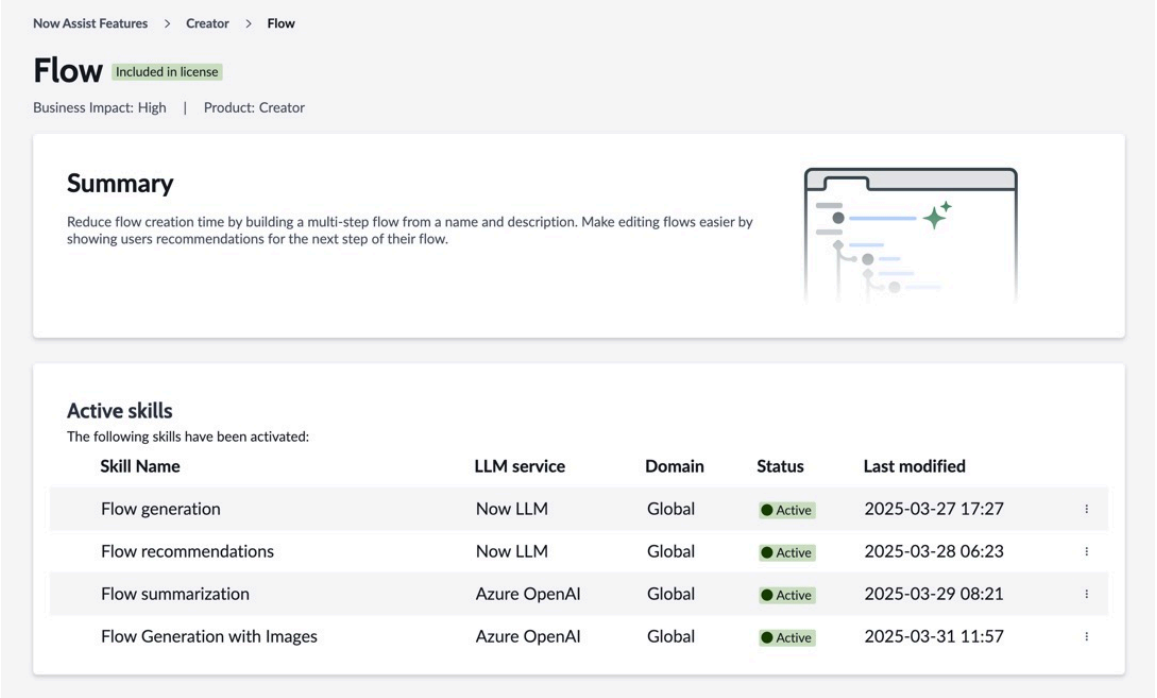
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
Esta habilidade requer uma assinatura separada para Now Assist para criadores.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Administração do Now Assist* > **Recursos**.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Criador**.
3. No cartão Fluxo, selecione **Exibir detalhes** .
4. Selecionar **Todas as habilidades de fluxo disponíveis** > **Geração de fluxo com imagens** > **Habilitar**.
5. No cartão Fluxo, verifique se **Geração de fluxo com imagens** a habilidade está ativada em **Habilidades ativas** .



O que Fazer Depois

Conceda as funções now.assist.creator e flow_designer a cada usuário que usará a habilidade Geração de fluxo com imagens.

Recomendações de fluxo

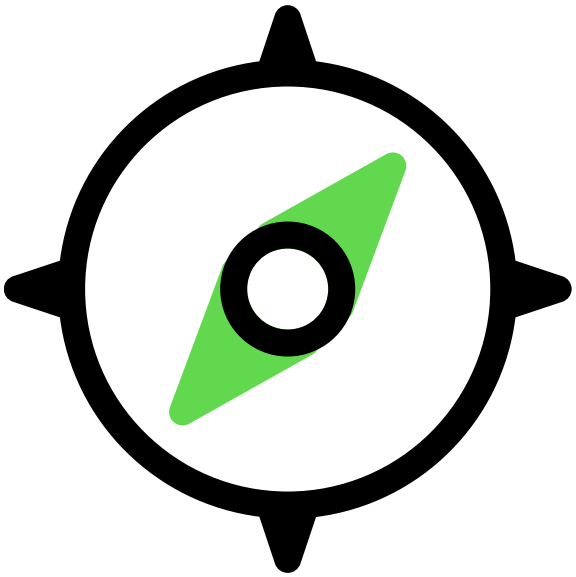
Selecione o próximo componente do seu fluxo em uma lista de recomendações geradas por IA.

Tradução automática

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

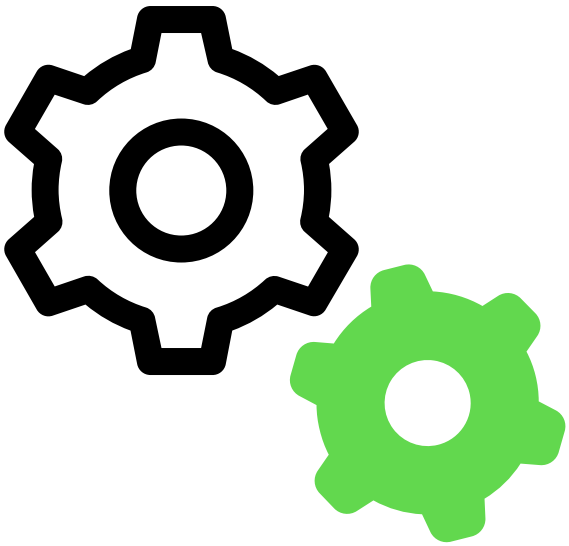
Iniciar

Explorar



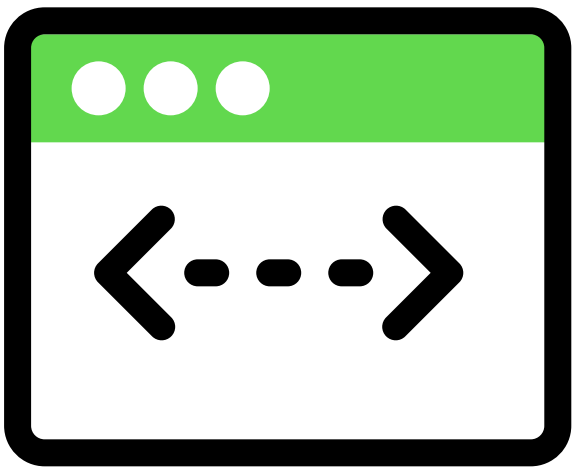
Saiba mais sobre recomendações de fluxo

Configurar



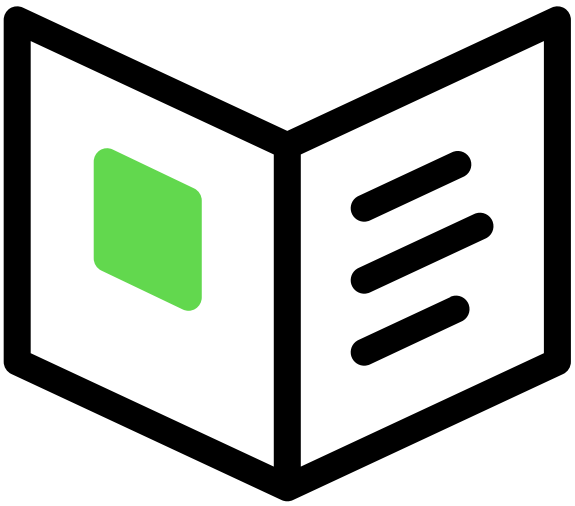
Ative o. Now Assist para criadores e a habilidade de recomendações de fluxo

Gerar



Crie um fluxo usando o Now Assist

Referência



Obter detalhes sobre Now Assist para criadores funções

Tradução automática

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

Limitações de IA

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

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Comunidade da ServiceNow

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

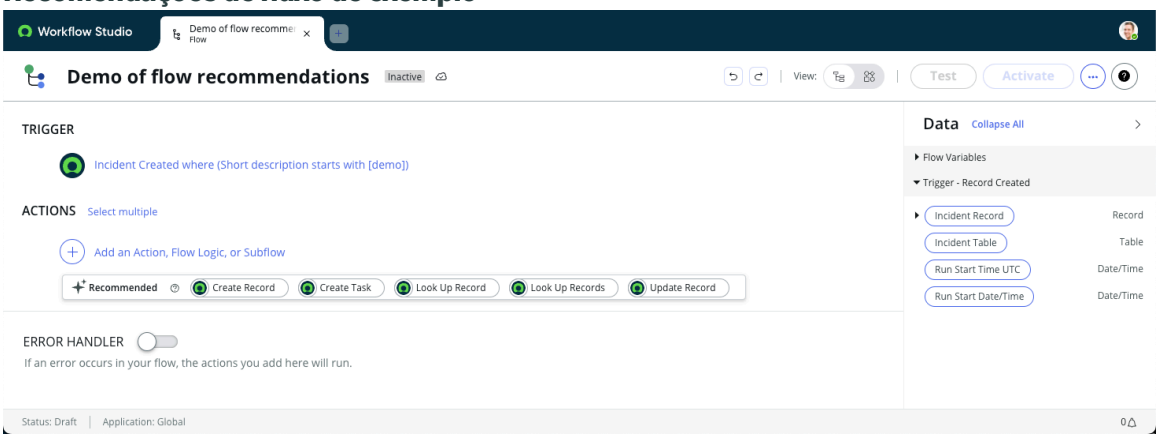
Tradução automática

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

Explorar recomendações de fluxo

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

Recomendações de fluxo de exemplo



O modelo usa o nome dos componentes de fluxo que vêm antes para gerar de uma a cinco recomendações para a próxima etapa do fluxo. Se não houver recomendações listadas, não haverá componentes de fluxo que atendam ao limite de relevância necessário.

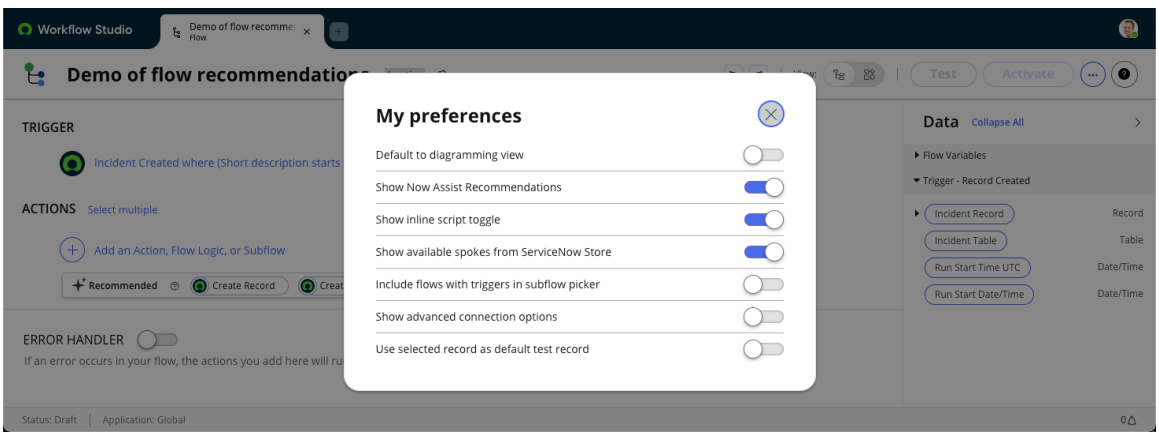
O sistema só pode recomendar ações, lógica de fluxo e subfluxos que estão disponíveis em ServiceNow. As recomendações não podem incluir componentes de fluxo gerados pelo usuário, como ações personalizadas, nem as recomendações podem incluir ações de ServiceNow Store spokes.

Treinamento do modelo de IA generativa

Este modelo de linguagem grande da IA generativa foi pré-treinado com interno ServiceNow fluxos para aprender padrões de criação de fluxo. O objetivo era entender quais componentes de fluxo são mais relevantes para uma determinada posição em um fluxo de acordo com o conteúdo anterior.

Preferência de fluxo

Preferências de fluxo

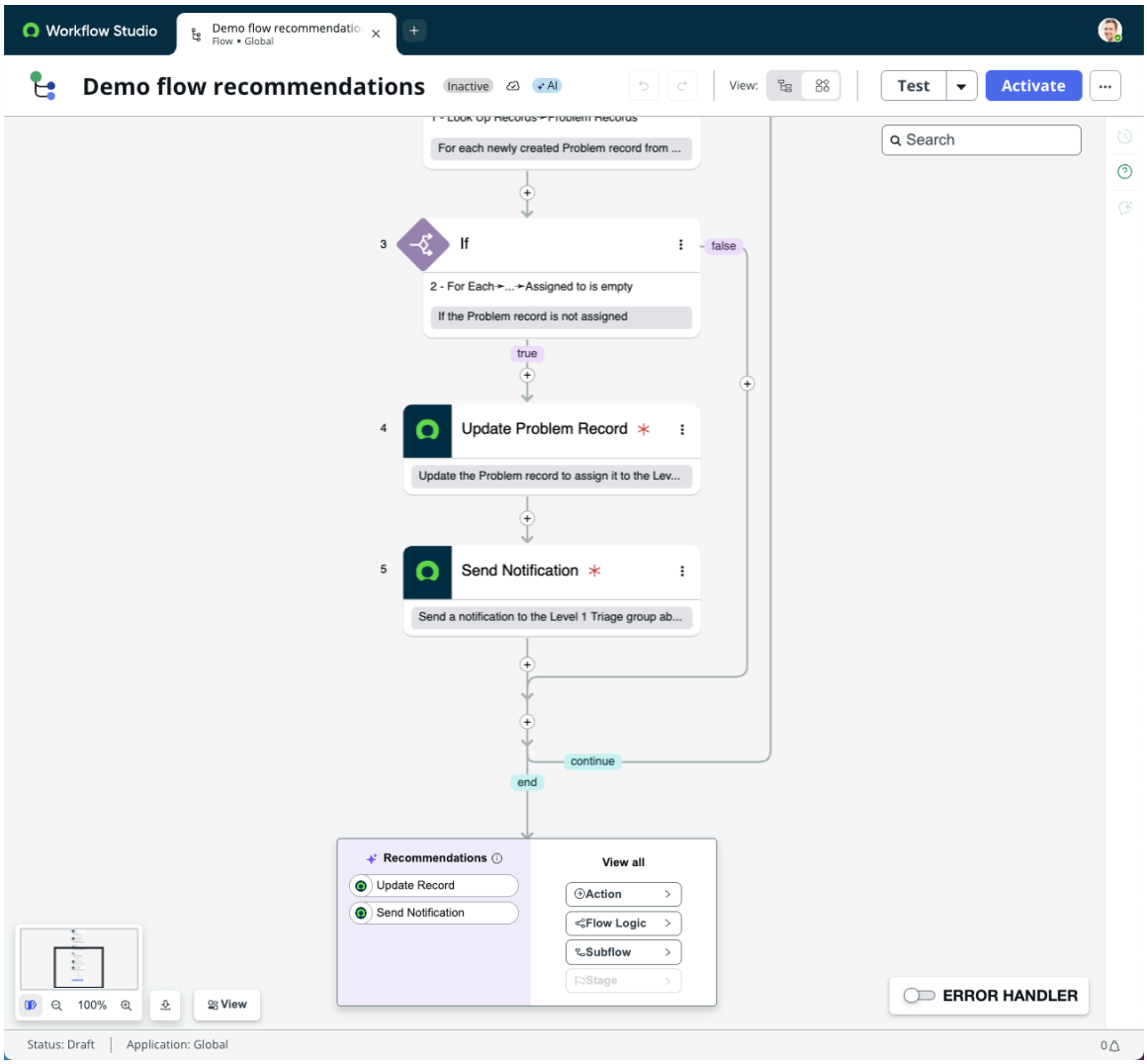


Por padrão, Workflow Studio mostra recomendações de fluxo conforme você cria um fluxo. Você pode ocultar essas recomendações em fluxo por fluxo desativando a preferência de fluxo Mostrar recomendações. Para obter mais informações, consulte Preferências do usuário para fluxos.

Tradução automática

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

Recomendações na exibição de diagramação



Workflow Studio mostra recomendações da exibição de diagramação de fluxo enquanto você edita um fluxo. Na exibição de diagramação, o último nó do fluxo sempre mostra uma lista de recomendações. Esta experiência corresponde ao comportamento da exibição de texto, que também sempre mostra uma lista de recomendações no final do fluxo.

Limitações de IA

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

Tradução automática

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

Ative a habilidade de recomendações de fluxo

Ative a habilidade Recomendações de fluxo para obter recomendações para a próxima etapa do fluxo com IA generativa.

Antes de Iniciar

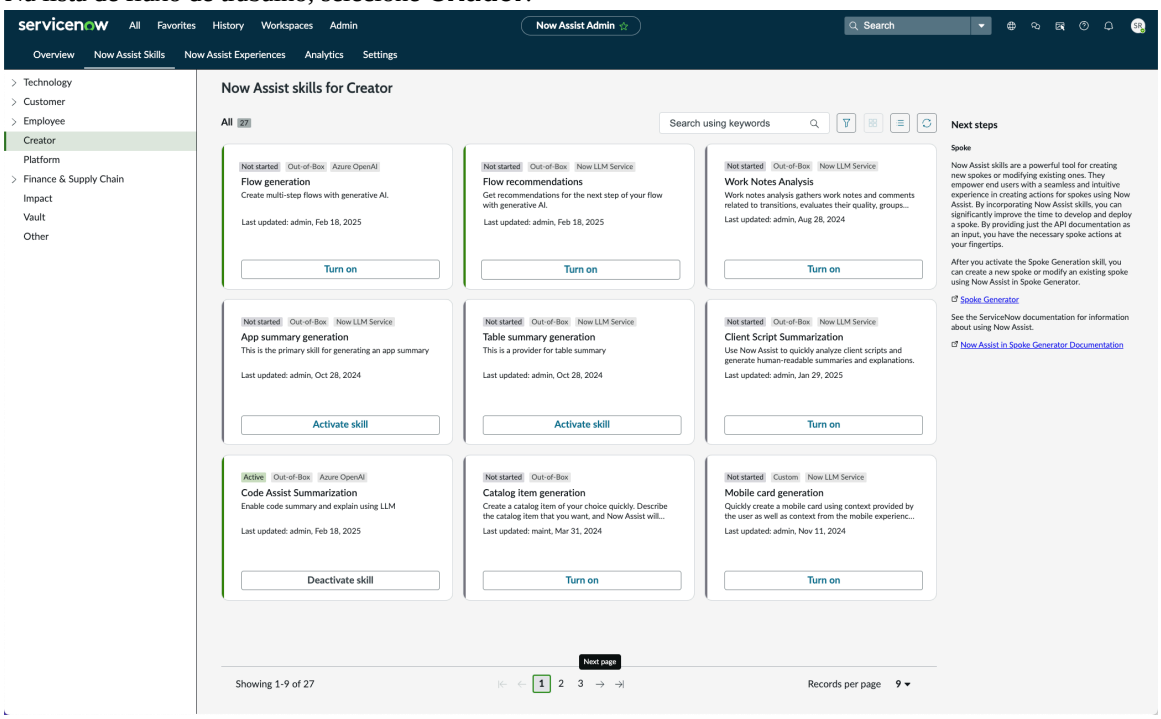
- Instale o aplicativo Now Assist para criadores. Consulte Instalar Now Assist para criadores.
- Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
A habilidade Recomendações de fluxo requer uma assinatura separada para Now Assist para criadores.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Administração do Now Assist* > **Habilidades**.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Criador**.

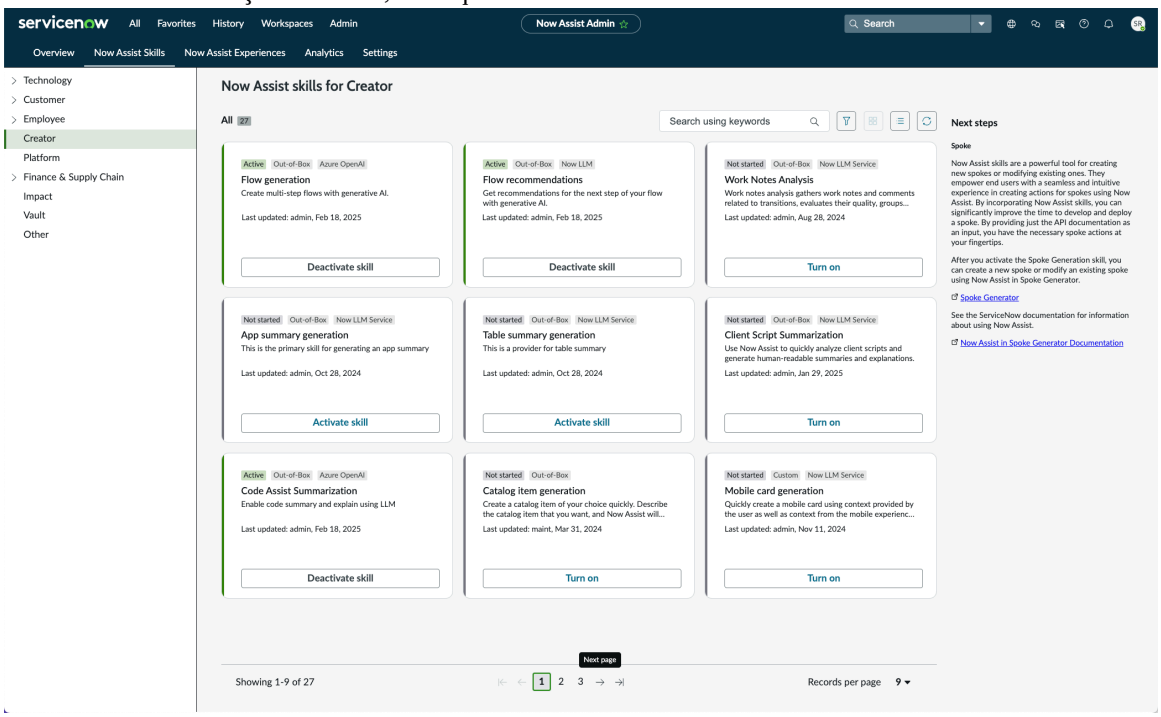


3. No cartão Recomendações de fluxo, selecione **Ativar** .

Tradução automática

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

4. No cartão Recomendações de fluxo, verifique se a habilidade está ativa.



O que Fazer Depois

Conceda a função now.assist.creator a cada usuário que usará a habilidade Recomendações de fluxo.

Resumo do fluxo

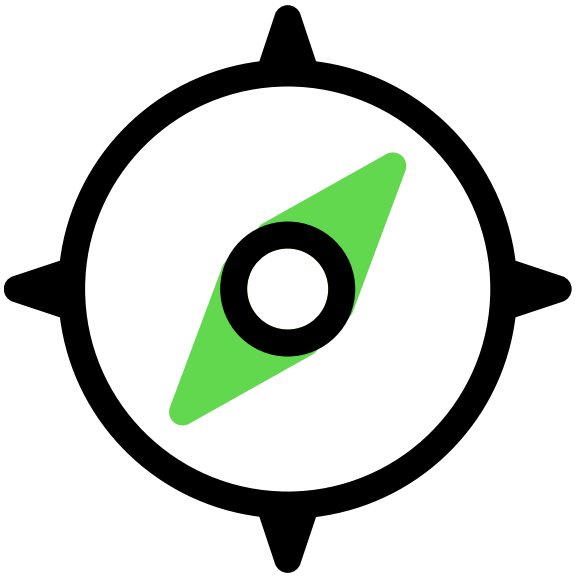
Resuma o que um fluxo ou subfluxo faz usando a IA generativa.

Tradução automática

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

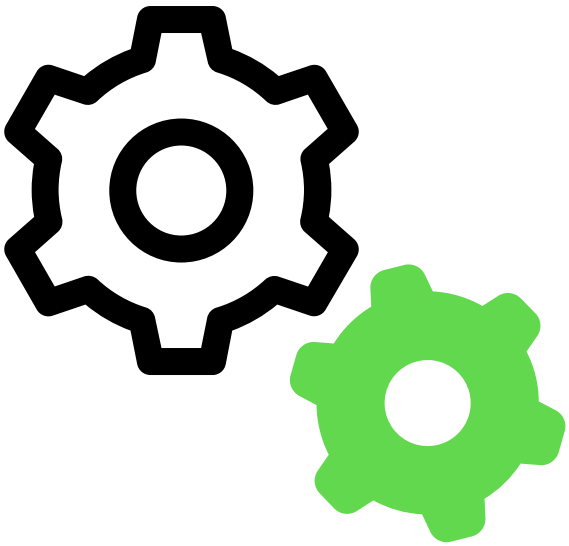
Iniciar

Explorar



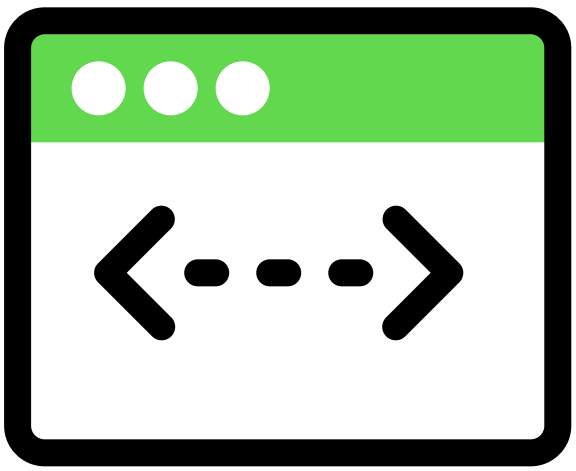
Saiba mais sobre o resumo de fluxo

Configurar



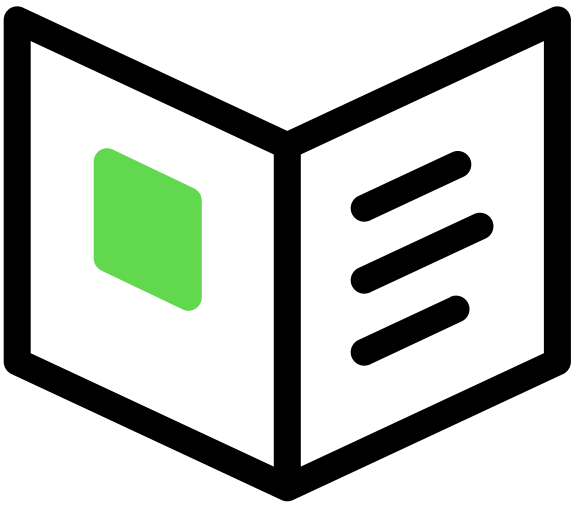
Ative o. Now Assist para criadores e a habilidade de resumo de fluxo

Gerar



Crie um resumo de fluxo

Referência



Obter detalhes sobre Now Assist para criadores funções

Tradução automática

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

Limitações de IA

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

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Comunidade da ServiceNow

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Explorando o resumo de fluxo

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

Tradução automática

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

Ativação

A habilidade de resumo de fluxo é instalada com Now Assist para criadores(sn_now_creator). Você pode instalar esta aplicação do ServiceNow Store site.

Benefícios

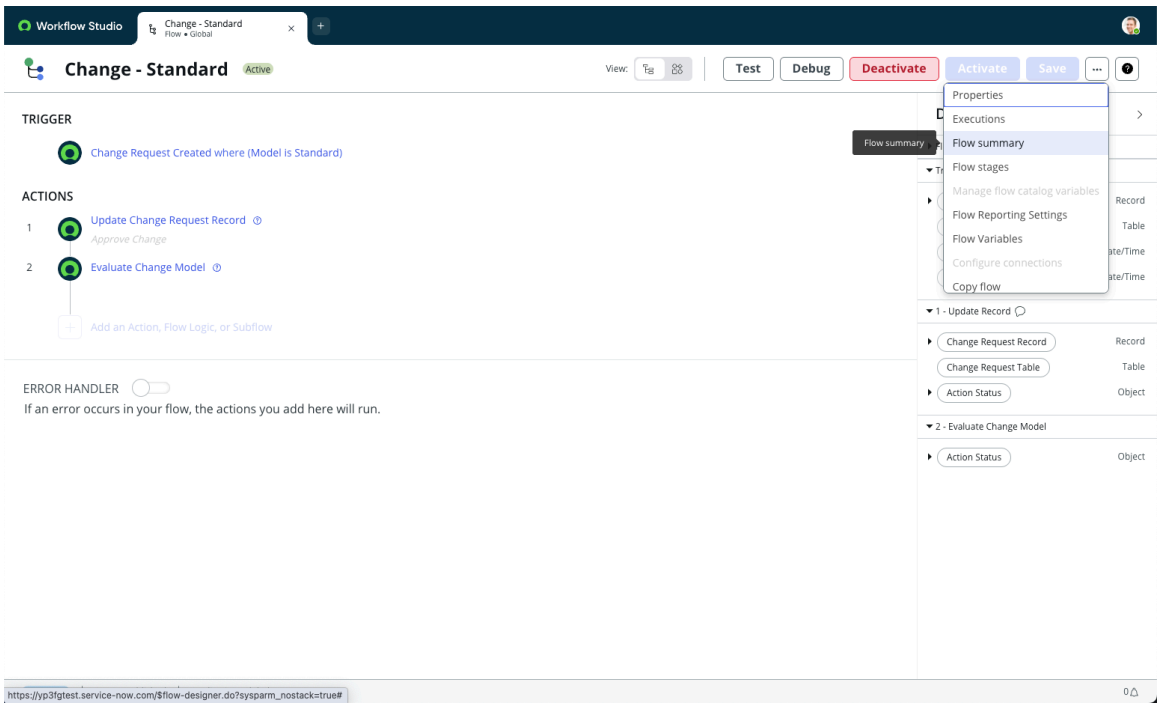
Habilite o resumo de fluxo para obter esses benefícios.

- Melhore a colaboração descrevendo o que um fluxo faz.
- Reduza o esforço manual para gerar detalhes do fluxo.

LLMs compatíveis

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

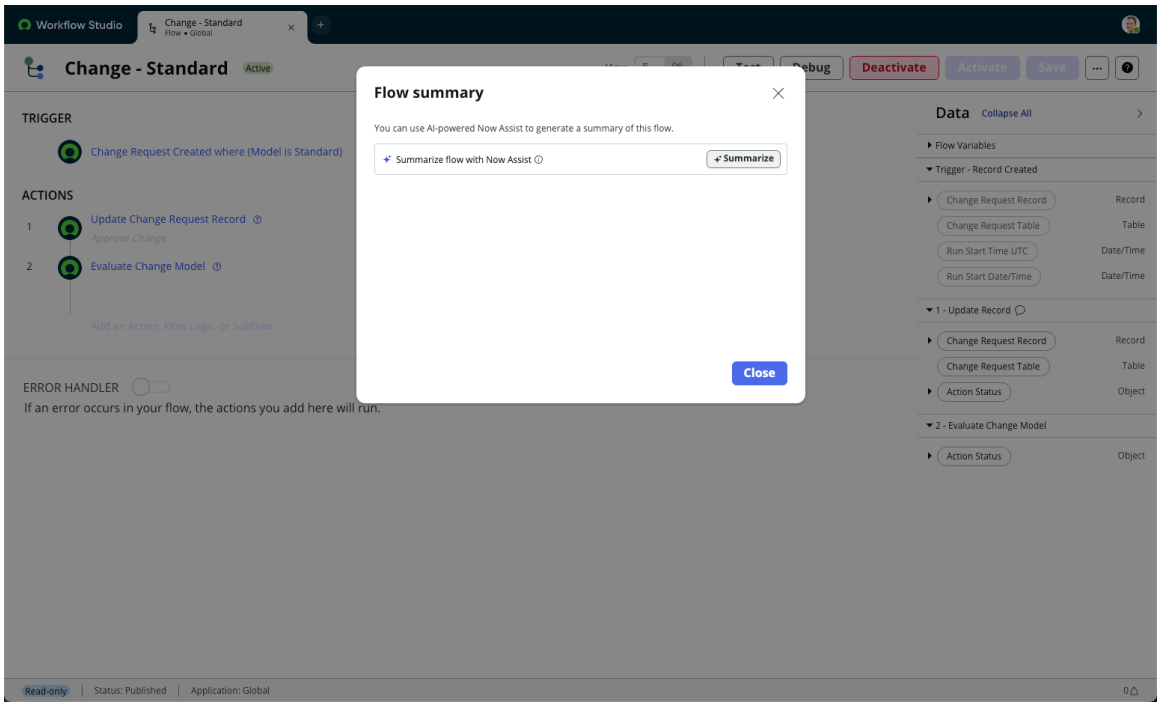
Resumos de fluxo



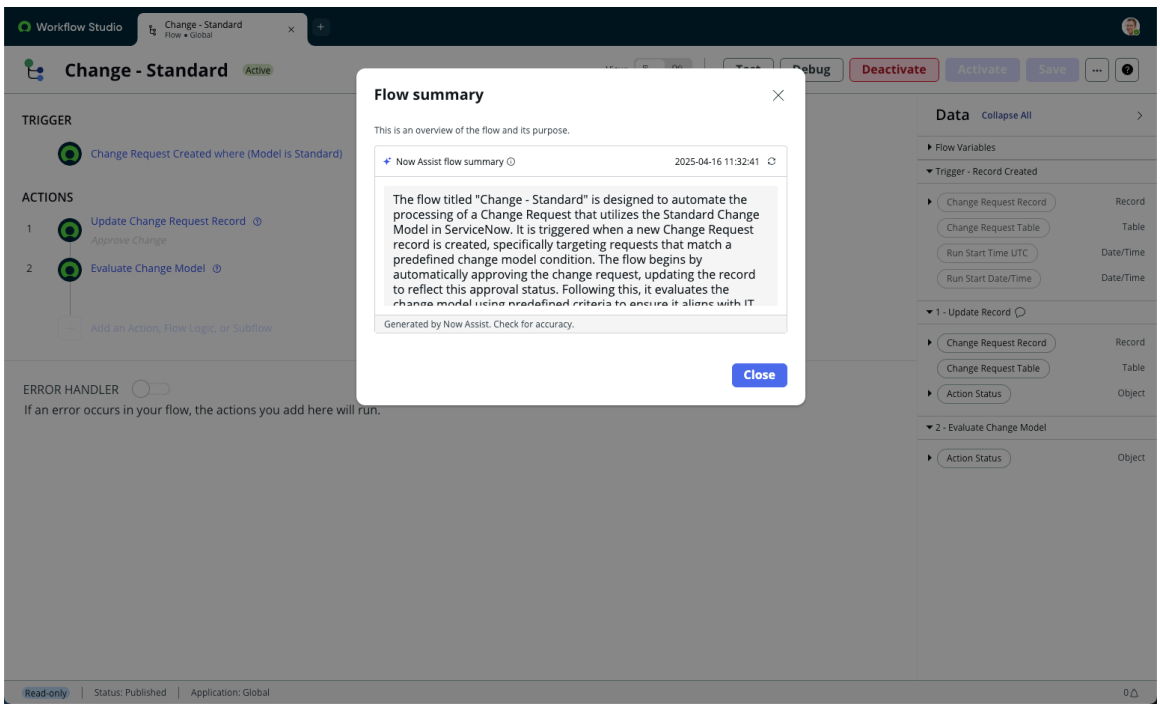
Você pode gerar e exibir resumos de fluxo no menu Mais ações.

Tradução automática

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



Na caixa de diálogo Resumo de fluxo, você pode gerar um novo resumo de fluxo ou exibir qualquer resumo gerado anteriormente. Um fluxo que nunca foi resumido exibe um **Resumir** botão.

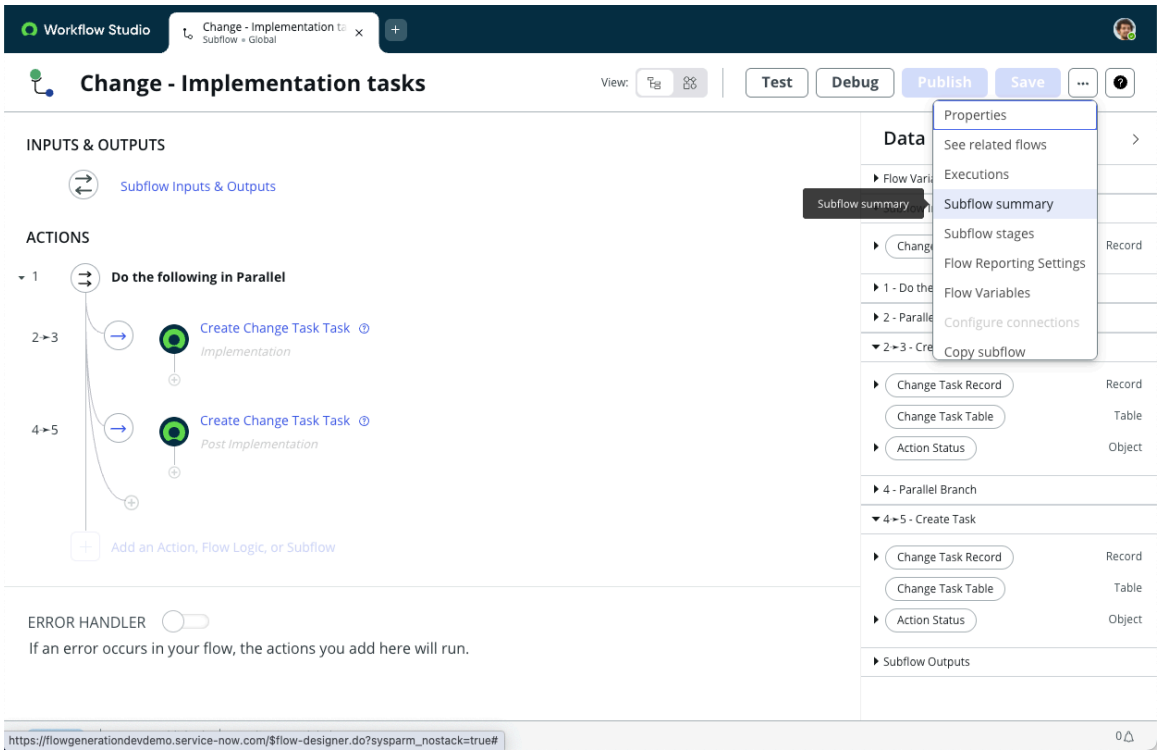


Um resumo de fluxo existente lista sua data de criação. Você pode gerar novamente um resumo de fluxo na caixa de diálogo Resumo de fluxo.

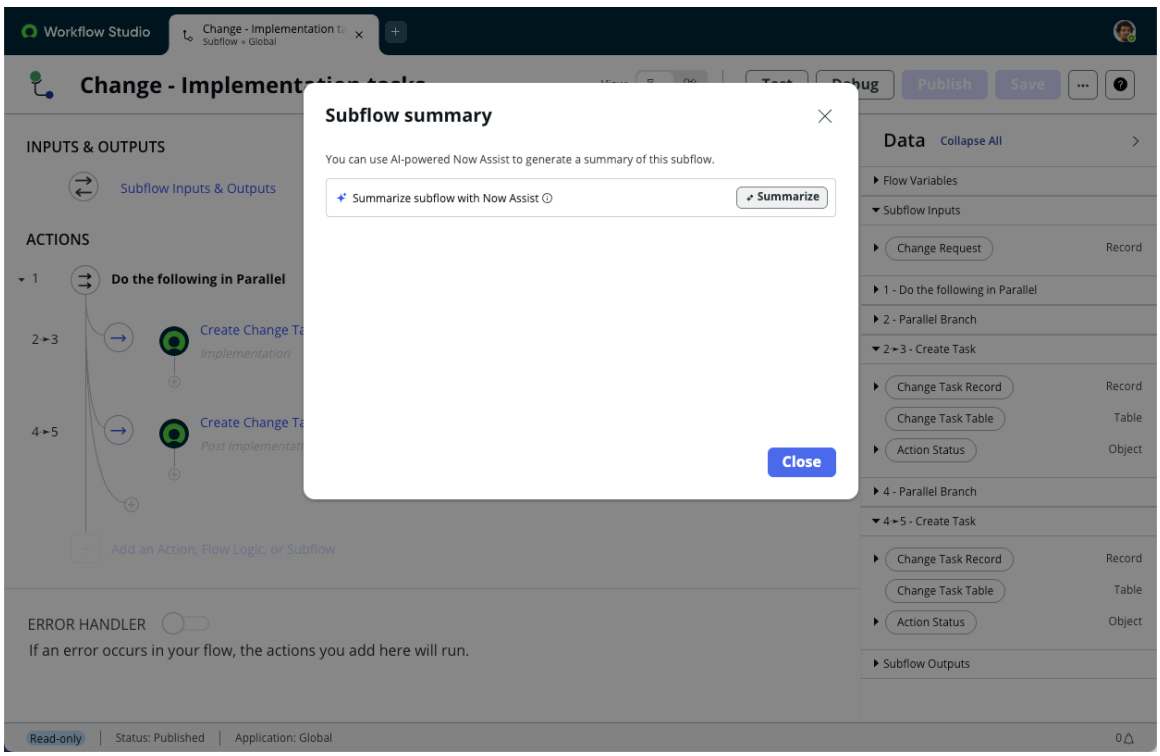
Tradução automática

© 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.

Resumos do subfluxo



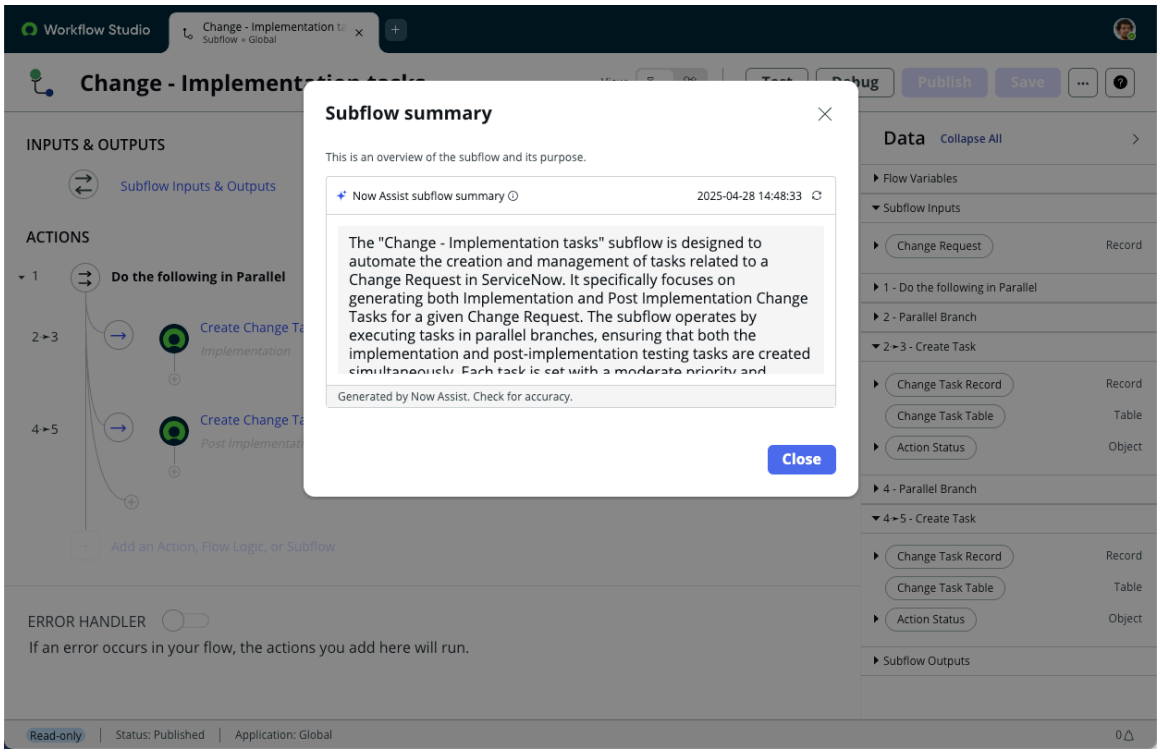
Você pode gerar e exibir resumos de subfluxo no menu Mais ações.



Na caixa de diálogo Resumo do subfluxo, você pode gerar um novo resumo de subfluxo ou exibir qualquer resumo gerado anteriormente. Um subfluxo que nunca foi resumido exibe um **Resumir** botão.

Tradução automática

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



Um resumo de subfluxo existente lista sua data de criação. Você pode gerar novamente um resumo de subfluxo na caixa de diálogo de resumo de subfluxo.

Limitações de IA

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

Ative a habilidade de resumo de fluxo

Ative a habilidade de resumo de fluxo para gerar um resumo do que um fluxo ou subfluxo faz.

Antes de Iniciar

- Instale o aplicativo Now Assist para criadores. Consulte Instalar Now Assist para criadores.
- Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

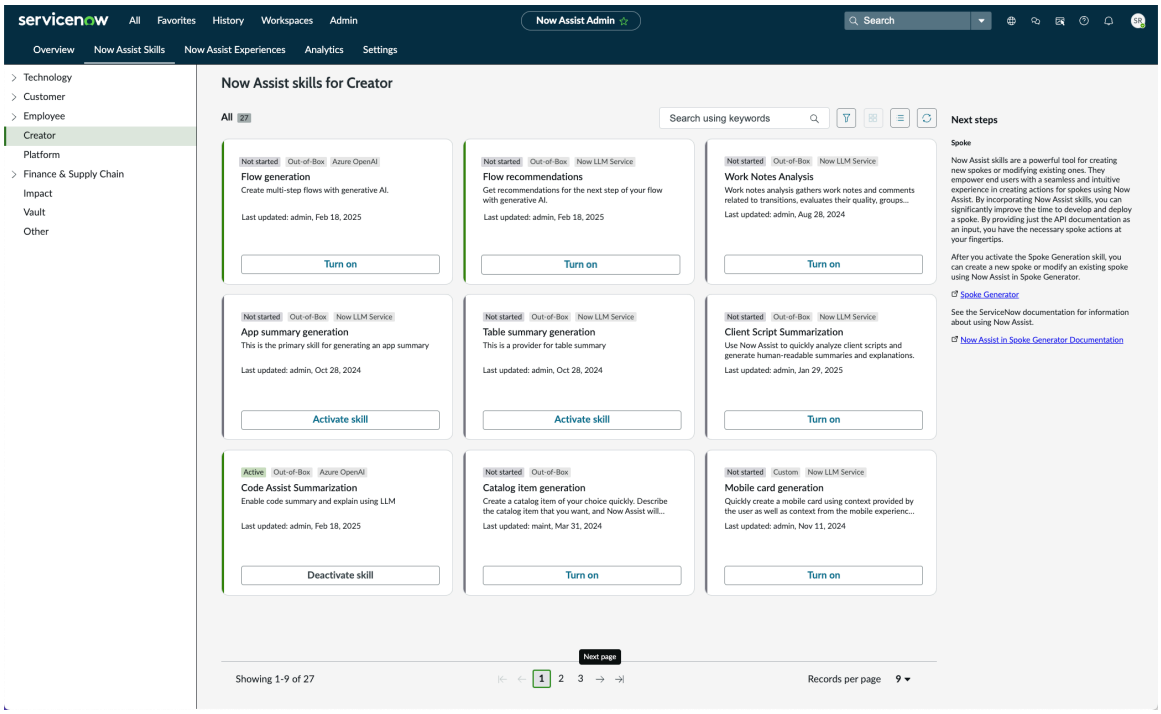
Importante:
A habilidade Recomendações de fluxo requer uma assinatura separada para Now Assist para criadores.

Tradução automática

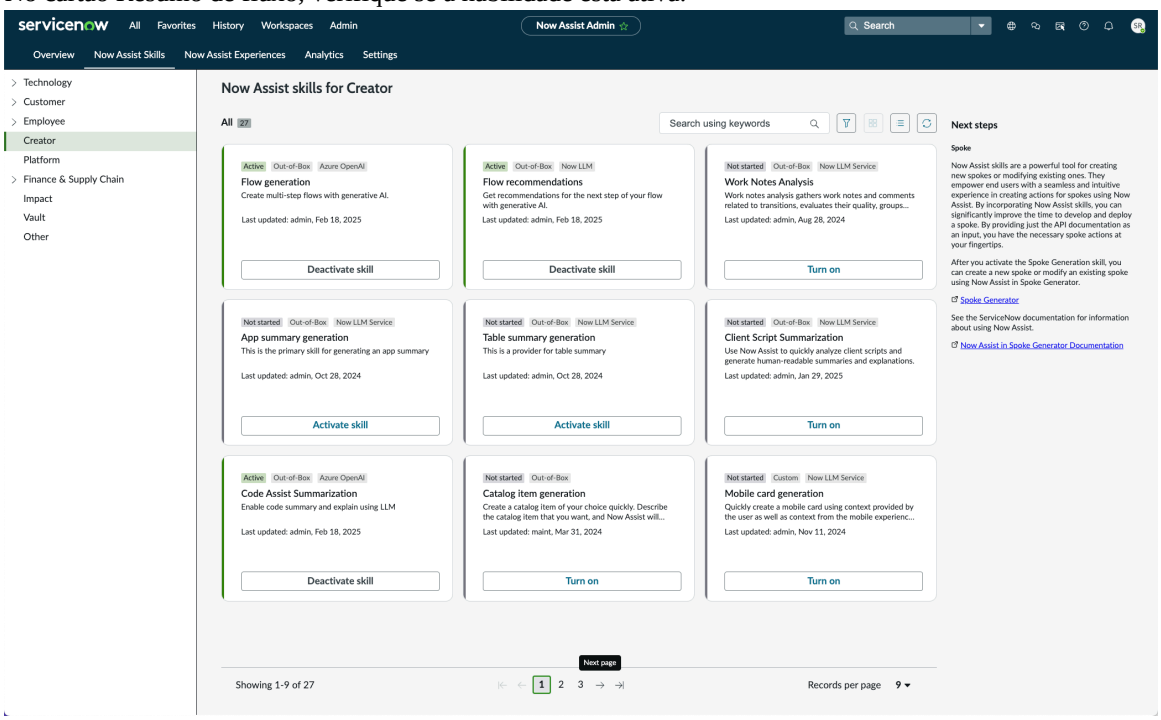
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Administração do Now Assist* > **Habilidades**.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Criador**.



3. No cartão Resumo de fluxo, selecione **Ativar** .
4. No cartão Resumo de fluxo, verifique se a habilidade está ativa.



Instalar Now Assist para criadores

Instale o. Now Assist para criadores Aplicação para adicionar a funcionalidade de IA generativa aos seus 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.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Revise Now Assist para criadores listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.
- Faça upgrade para Washington DC Patch 1 ou posterior. Para obter mais informações sobre esta versão, consulte Available patches and hotfixes .
- Habilitar Next Experience. Para obter informações sobre como ativar Next Experience, consulte Considerações para ativar o Next Experience .

Procedimento

1. Navegue até Now Assist para criadores aplicação no ServiceNow Store.

   Importante:
   Now Assist para criadores requer uma assinatura separada.

2. Em Now Assist para criadores página da aplicação, selecione **App de solicitação** .
3. Depois que a aprovação for concedida, em sua instância, navegue até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis**.
4. Encontre Now Assist para criadores aplicação (sn_now_creator) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
5. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Ligue o. Now Assist para criadores habilidades que você deseja oferecer suporte. Conceda a função now.assist.creator a cada usuário que você deseja usar Now Assist para criadores habilidades.

Now Assist para criadores função [now.assist.creator]

Esta função concede aos usuários acesso a. Now Assist para criadores habilidades.

Contém as funções

Esta função não contém funções.

Grupos

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

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

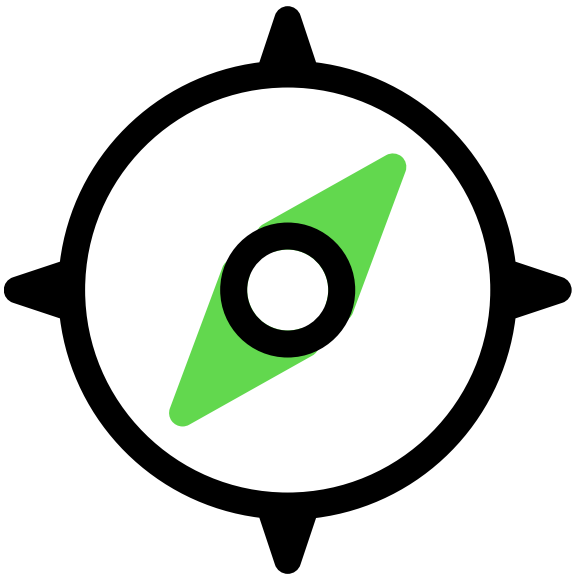
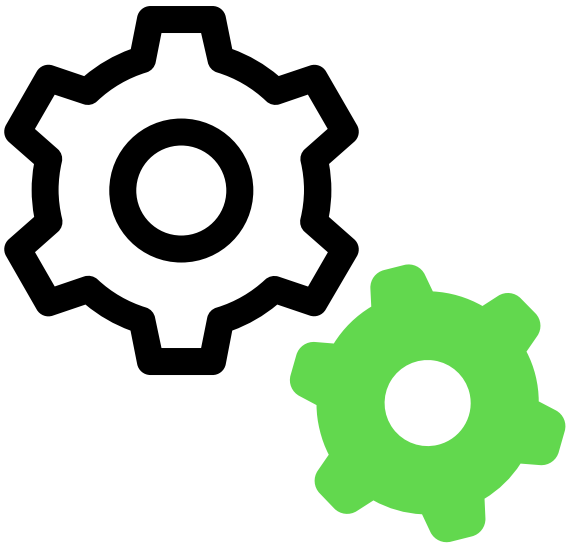
Tradução automática

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

Workflow Studio

Integre criação, configuração e monitoramento de fluxo de trabalho em uma única experiência de página. Consolide playbooks, fluxos, ações, tabelas de decisão e integrações em um ambiente de design.

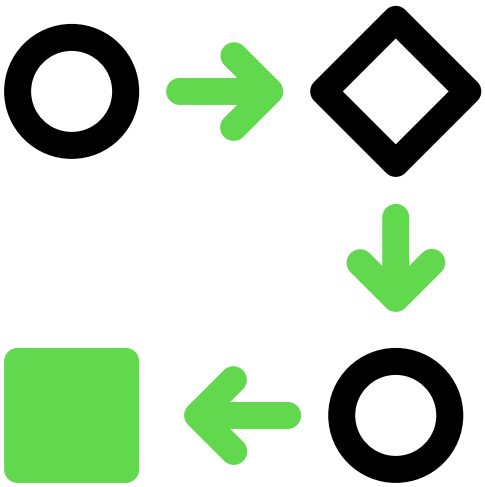
Iniciar

Explorar	Configurar
	
Saiba mais sobre Workflow Studio conceitos e recursos	Configurar construtores de fluxo de trabalho

Tradução automática

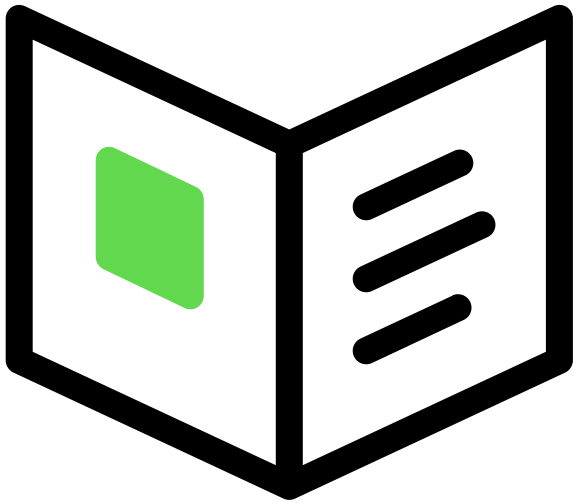
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Usando



Crie fluxos de trabalho e componentes de fluxo de trabalho

Referência



Revise as funções e as propriedades do sistema

Flow

Assist

fluxos a partir de prompts de texto e gere recomendações para a próxima etapa de um fluxo.

Playbook Assist

Gere

Gerar contornos do playbook a partir de direções de texto.

Tradução automática

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

Solucionar problemas e obter ajuda

- Produto Automação de fluxo de trabalho no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

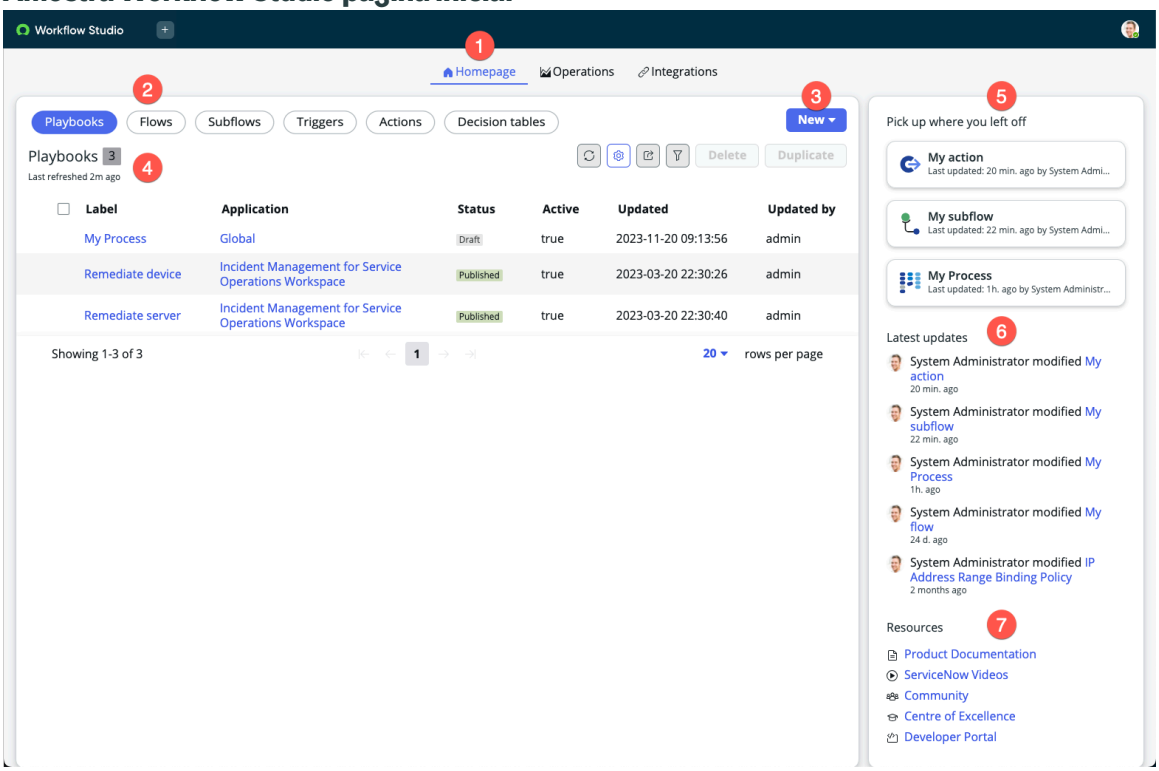
Explorando Workflow Studio

Trabalhar com playbooks, fluxos, subfluxos, ações, fluxos de dados, e tabelas de decisão a partir de uma única interface consolidada. Veja detalhes operacionais de suas aplicações de fluxo de trabalho e configure conexões e credenciais de integração.

Página inicial

. Workflow Studio a página inicial exibe todas as aplicações de fluxo de trabalho disponíveis para criação e edição.

Amostra Workflow Studio página inicial



. Workflow Studio a página inicial consiste nesses elementos.

1. **Página inicial**

   Use a página inicial para criar e exibir fluxos de trabalho. Você pode ver uma lista de fluxos de trabalho por tipo, uma lista dos fluxos de trabalho nos quais trabalhou pela última vez, uma lista de atualizações recentes de fluxo de trabalho e uma lista de recursos de informação.

2. **Tipos de fluxo de trabalho**

   Selecione um tipo de fluxo de trabalho para conferir uma lista de itens disponíveis que podem ser editados. As opções incluem playbooks, fluxos, subfluxos, ações, ações de fluxo de dados e tabelas de decisão.

3. **Crie um fluxo de trabalho**

Tradução automática

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

Selecione um componente de fluxo de trabalho para criação. As opções incluem playbooks, fluxos, subfluxos, ações, ações de fluxo de dados e tabelas de decisão.

4. Lista de fluxo de trabalho atual

Consulte a lista de itens de fluxo de trabalho disponíveis para edição. Cada lista mostra o número total de itens de fluxo de trabalho disponíveis, um conjunto de controles de lista e uma linha da lista separada para cada item de fluxo de trabalho. As opções de lista incluem atualizar lista, ações de lista, copiar URL, mostrar painel de filtro e excluir.

5. Continue de onde parou

Veja a lista de itens de fluxo de trabalho nos quais o usuário atual trabalhou pela última vez. Volte rapidamente a trabalhar em um item de fluxo de trabalho.

6. Atualizações mais recentes

Confira a lista de itens de fluxo de trabalho que foram adicionados ou atualizados mais recentemente. Confira quem trabalhou em um item e quando as atualizações foram feitas.

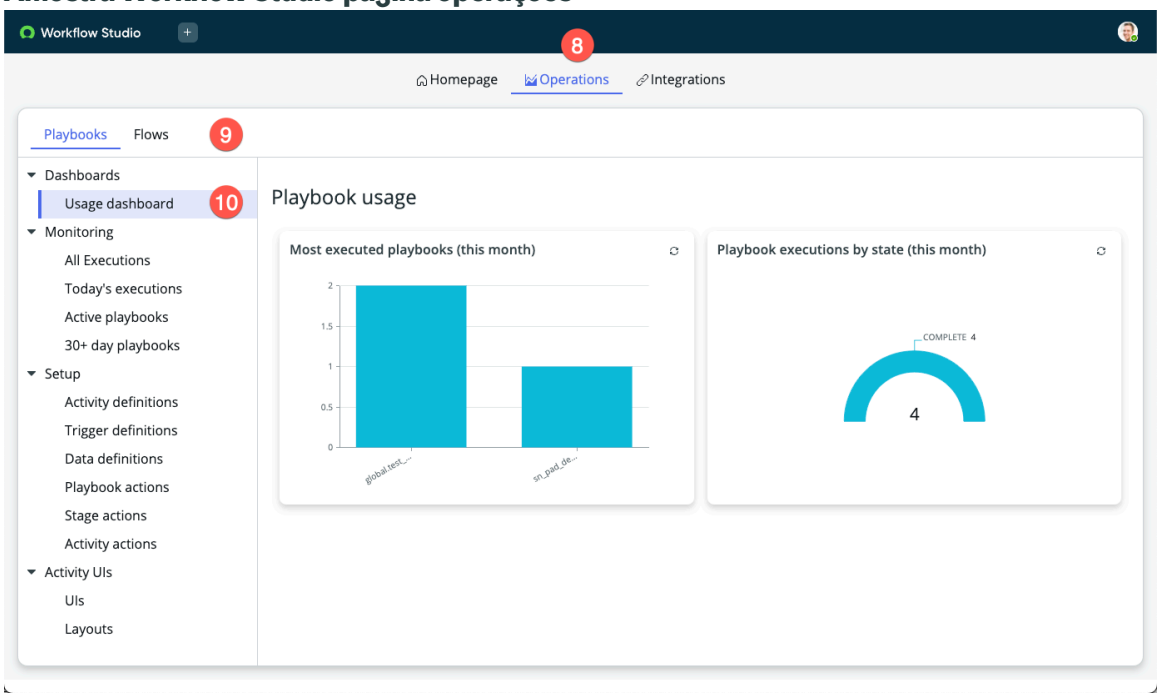
7. Recursos

Saiba mais sobre Workflow Studio e suas aplicações de fluxo de trabalho relacionadas. Os recursos incluem links para a documentação do produto, ServiceNow vídeos, o. ServiceNow Site da comunidade, o site do Centro de excelência e o Portal do desenvolvedor.

Operações

. Workflow Studio a página operações exibe um painel de uso e detalhes de execução para os componentes do fluxo de trabalho que estão em execução no momento e que concluíram a execução.

Amostra Workflow Studio página operações



. Workflow Studio a página operações consiste nesses elementos.

8. Operações

Use a página de operações para ver painéis e detalhes de execução por tipo de fluxo de trabalho.

9. Tipos de fluxo de trabalho

Tradução automática

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

Selecione um tipo de fluxo de trabalho para ver os painéis disponíveis e os detalhes de execução. As opções incluem playbooks e fluxos.

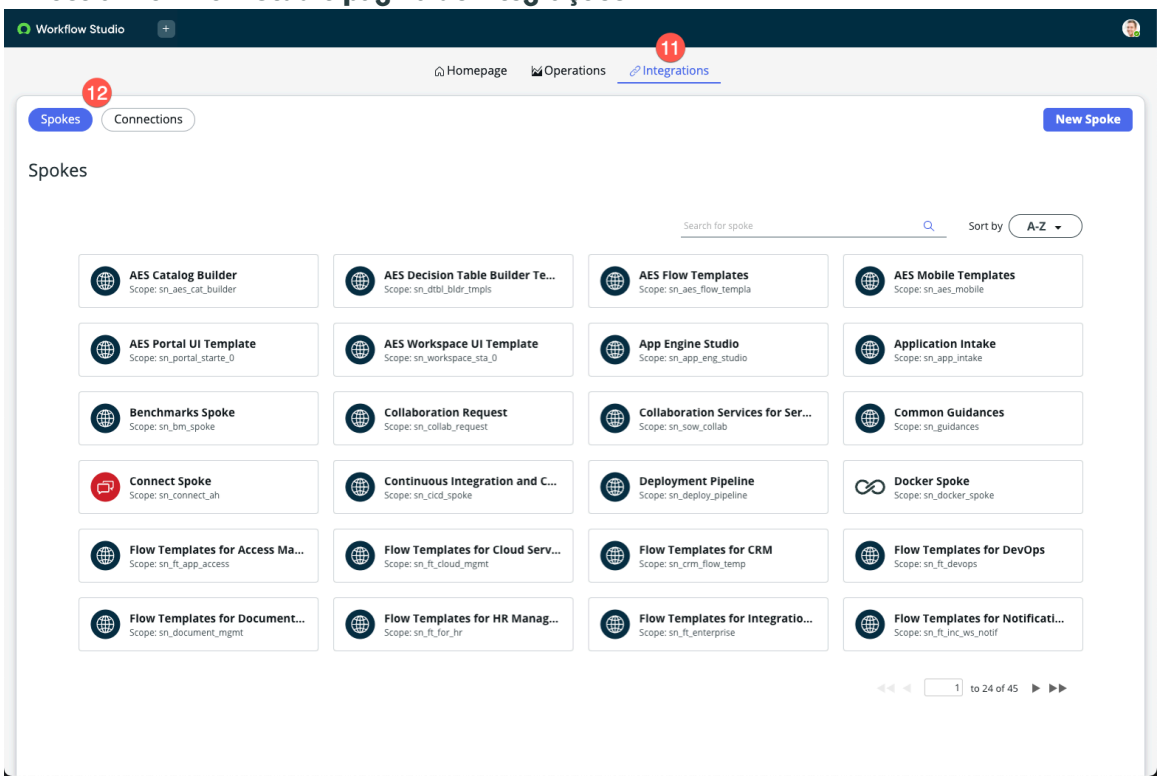
10. Monitoramento e Configuração

Selecione um painel para ver gráficos operacionais, como playbooks mais executados e execuções de playbook por estado. Somente usuários com a função de administrador podem exibir um painel de operações. Selecione uma opção de monitoramento para ver os detalhes da execução. Selecione uma opção de configuração para ver configurações e propriedades.

Integrações

. Workflow Studio a página de integrações exibe detalhes da conexão para IntegrationHub spokes. Você pode usar esta página para configurar conexões de spoke de entrada e saída.

Amostra Workflow Studio página de integrações



. Workflow Studio a página de integrações consiste nesses elementos.

11. Integrações

Use a página de integrações para adicionar, configurar ou exibir as conexões disponíveis.

12. Tipo de integração

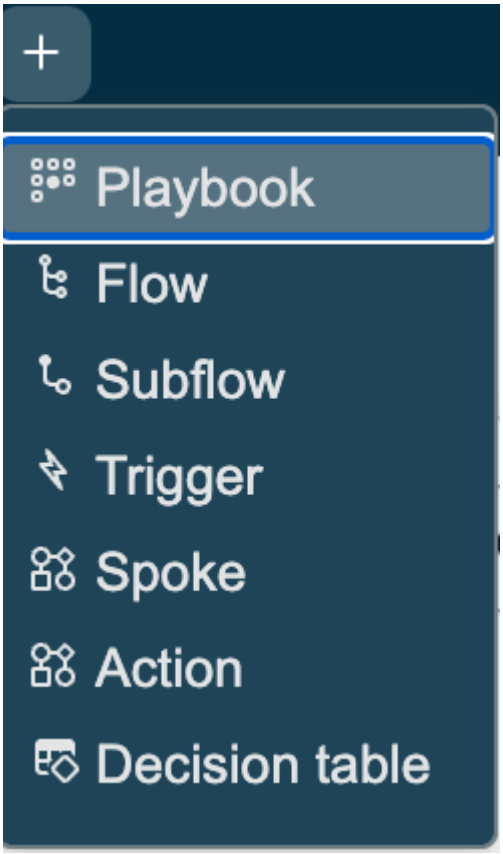
Consulte uma lista de spokes e conexões disponíveis e configurados. Configure ou crie um spoke para integrar dados. Use o cartão de conexão para configurar uma conexão ou revisar seus detalhes.

Tradução automática

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

Botão Criar

Botão Criar e menu de opções



Começando com Xanadu versão, você pode criar novos itens de fluxo de trabalho a partir de qualquer Workflow Studio Página em vez de apenas a Página inicial. Use o botão Criar no cabeçalho da guia para exibir uma lista de componentes de fluxo de trabalho disponíveis.

- Playbook
- Fluxo
- Subfluxo
- Ação
- Fluxo de Dados
- Tabela de decisão

Escolha entre playbooks e fluxos

Fluxos, subfluxos e ações são os blocos de construção básicos de uma automação de processos. Os playbooks são criados com base em fluxos, subfluxos e ações e vêm com um conjunto de atividades prontas para uso orientadas por subfluxos que já foram criados. Se você estiver tentando decidir se sua automação deve ser um playbook em vez de apenas um fluxo, comece determinando se o fluxo precisa de interação 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.

- Se a automação de processos exigir interação do usuário, ela precisará de interação manual do usuário? Exemplos de interações manuais do usuário são um usuário que lê um artigo da base de conhecimento, passar por uma check-list e coletar feedback.
  - Em caso afirmativo, use um playbook.
  - Em caso negativo, sua automação de processos tem várias interações do usuário? Exemplos de interação do usuário são mudar os valores do campo de registro, como mudar o estado do incidente ou adicionar anotações de trabalho da tarefa.
    - Em caso afirmativo, considere usar um playbook para uma melhor experiência do usuário.
    - Em caso negativo, use um fluxo. Os fluxos usam menos armazenamento de dados em sua instância.
- Se sua automação de processos não exigir interação do usuário, será uma sequência de chamadas de subfluxo?
  - Em caso afirmativo, é difícil gerenciar ou visualizar o fluxo?
    - Em caso afirmativo, considere usar um playbook para uma melhor experiência do usuário. As fases nos playbooks são mais fáceis de exibir e também têm opções de configuração adicionais.
    - Em caso negativo, use um fluxo. Os fluxos usam menos armazenamento de dados em sua instância.
  - Se sua automação de processos não exigir interação do usuário, mantenha-a como um fluxo. Os fluxos usam menos armazenamento de dados em sua instância.

Nota:
Você também pode usar fluxos que acionam um playbook apenas para etapas interativas.

Se você estiver tentando determinar se um playbook deve ser um fluxo, comece determinando se o playbook é acionado 10, 100 ou até 1000 vezes por segundo.

- Se seu playbook for acionado 10, 100 ou 1000 vezes por segundo, há interações do usuário?
  - Em caso afirmativo, as interações do usuário acontecem durante cada execução?
    - Em caso afirmativo, use um playbook. Os playbooks oferecem visibilidade de onde você está em um processo, especialmente processos de negócios com etapas manuais do usuário.
    - Em caso negativo, crie um fluxo que acione um playbook para as interações do usuário.
  - Em caso negativo, use um fluxo. Os fluxos usam menos armazenamento de dados em sua instância.
- Se seu playbook não for acionado com muita frequência, mantenha-o como um playbook. Os playbooks oferecem visibilidade de onde você está em um processo, especialmente processos de negócios com etapas manuais do usuário.

Você pode fazer referência a tabelas de decisão em fluxos, subfluxos, ações e playbooks. Os fluxos de dados não são usados em fluxos, subfluxos, ações, playbooks ou tabelas de decisão. Para saber mais sobre fluxos de dados, consulte Data Stream actions and pagination .

Diferenças das versões anteriores

Workflow Studio combina playbooks, fluxos, subfluxos, ações, tabelas de decisão, e. IntegrationHub integrações em uma única aplicação de construtor. Cada uma das 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.

de fluxo de trabalho anteriores mantém sua funcionalidade e sua interface do usuário para criar e editar objetos de fluxo de trabalho. Workflow Studio apresenta essas mudanças.

Acesso Workflow Studio de itens de menu duplicados

Workflow Studio usa os itens de menu existentes para as aplicações separadas do construtor de fluxo de trabalho para abrir o tipo de objeto de fluxo de trabalho correspondente. Por exemplo, selecionar o item de menu Designer de automação de processos abre a lista de playbooks no Workflow Studio página inicial.

Configurar conexões de integração

Workflow Studio permite que você configure integrações na mesma interface do usuário em que cria componentes de integração. Por exemplo, você pode criar uma ação de fluxo de dados e também definir seus detalhes de conexão.

Crie componentes de fluxo de trabalho a partir de qualquer página

Começando com Xanadu versão, Workflow Studio Permite que você crie um componente de fluxo de trabalho a partir de qualquer página, em vez de apenas da Página inicial.

Exiba cada tipo de fluxo de trabalho em uma guia separada

Workflow Studio exibe cada tipo de objeto de fluxo de trabalho em sua própria guia. Por exemplo, os playbooks são abertos em uma guia do playbook e os fluxos são abertos em uma guia de fluxo.

Edite diferentes tipos de fluxo de trabalho simultaneamente

Workflow Studio combina todos os tipos de objeto de fluxo de trabalho em uma única interface do usuário. Você pode trabalhar em objetos de fluxo de trabalho relacionados simultaneamente em vez de alternar entre aplicações separadas do construtor de fluxo de trabalho. Por exemplo, você pode criar um fluxo que inclua a lógica Fazer um fluxo de decisão e também criar a tabela de decisão usada por essa decisão.

Defina configurações específicas da aplicação nas páginas de propriedades existentes

Workflow Studio depende das páginas de propriedades do sistema existentes para adicionar e definir a configuração para cada aplicação de fluxo de trabalho. Por exemplo, abra a página de propriedades de fluxos para configurar o comportamento de fluxos, subfluxos e ações.

Exibir todos os detalhes de execução disponíveis

Workflow Studio contém detalhes de execução para todos os tipos de objeto de fluxo de trabalho. Você não precisa mais alternar entre aplicações para ver os detalhes de execução de um tipo de objeto específico.

Explorando playbooks

Workflow Studio os playbooks permitem que os responsáveis pelo processo criem fluxos de trabalho entre empresas e criem um processo único e unificado. Crie os processos subjacentes para playbooks que Playbook Experience os agentes e executantes usam .

Comunicados

- Playbooks agora faz parte de Workflow Studio. Workflow Studio oferece uma maneira simplificada de criar, configurar e monitorar playbooks, fluxos, subfluxos ações e tabelas de decisão em um só lugar.
- Os processos agora são chamados Playbooks, no entanto Playbook Experience permanece uma aplicação separada que não pode ser acessada de em Workflow Studio ainda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 núcleo Playbooks construtor em Workflow Studio está disponível com ServiceNow AI Platform® por padrão, mas as atualizações mais recentes estão disponíveis para download por meio do aplicação no ServiceNow® Store.
- Para obter mais informações sobre nossas atualizações mais recentes, consulte Notas de versão do Xanadu .

Benefícios do Playbooks

Workflow Studio Playbooks permite você, como empresa playbook responsável, para organizar Workflow Studio conteúdo em processos unificados e digitalizados entre empresas. Com Playbooks, você ganha estes benefícios:

- Conecte vários fluxos e ações em um fluxo de trabalho de negócios de ponta a ponta.
- Reutilize o existente Workflow Studio fluxos, subfluxos ou ações a serem automatizados playbook atividades.
- Organizar playbook atividades em um quadro de tarefas digitalizado ou interface de diagrama.
- Oriente os agentes e executantes por playbooks complicados do início ao fim, melhorando a experiência do cliente e a resolução de tarefas. Crie seus playbooks no Workflow Studio e, em seguida, crie e incorpore seu Playbook Experience em espaço legado, Construtor de IU, Plataforma para celular ServiceNow, Portal de serviços e muito mais.
- Consolide processos de negócios separados em toda a organização.
- Defina um ciclo de vida de registro consistente desde a criação até a conclusão.
- Passar dados entre as atividades e fases de um processo de negócios.
- Especifique as condições e a ordem em que as atividades e fases são executadas.
- Visualize e gerencie as atividades e fases do seu processo.

Criando um bem projetado playbook

Os processos de negócios automatizados que você projeta orientam os usuários finais e os ajudam a se concentrar nas tarefas e informações importantes para eles. Bem projetado playbook pode fazer estas coisas:

- Inicialize ou acione automaticamente os tipos de registros com os quais os usuários finais se importam
- Reutilize atividades de existentes Workflow Studio conteúdo
- Tem fases bem definidas que os usuários finais podem seguir para um registro
- Mostre claramente as próximas etapas que os usuários finais devem executar para percorrer o ciclo de vida de um registro

Playbooks conteúdo

Playbooks tem estes componentes:

Playbooks

. *playbook* . ServiceNow AI Platform® representação de um processo de negócios entre empresas para sua organização. . playbook o proprietário é responsável por criar e manter um playbook.

Gatilhos

. *gatilho* especifica quando começar a executar seu playbook.

Tradução automática

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

Fases

. *fase* é uma sequência agrupada de atividades em um playbook. . playbook o responsável cria uma fase para especificar um agrupamento lógico de atividades. Uma fase do seu processo de negócios geral.

Atividades

Um *atividade* define o. Workflow Studio conteúdo que alimenta o. playbook automação de. Uma atividade também pode especificar a experiência voltada para o usuário que o playbook produz quando é executado.

Para obter mais informações sobre como usar e navegar no Playbooks interface do usuário, consulte Playbooks.

Introdução

Antes de começar com Playbooks, familiarize-se com todos os recursos que sua empresa usa para automatizar operações no ServiceNow AI Platform, como fluxos , subfluxos e ações .

Se você for um playbook proprietário que deseja aprender os conceitos básicos da digitalização do seu processo de negócios, confira os seguintes recursos:

- Comece com ServiceNow® Automação de Processo
- Comece a usar os processos
- Projete seu primeiro processo automatizado
- Exiba suas execuções de processo

Se você for um ServiceNow Administrador de Automação de processos que deseja configurar e personalizar Playbooks, confira os seguintes recursos:

- Gatilhos
- Definições de processo
- Definições de atividades

Playbooks User Experience

Entenda como Workflow Studio Playbooks trabalhe no ServiceNow AI Platform® automatizar processos interfuncionais e consolidá-los em exibições orientadas a tarefas para seus usuários finais.

Tudo > **Automação de Processo** > **Workflow Studio** > **Playbooks**é o ambiente de design em que playbook playbooks criados pelos proprietários. Enquanto isso, a experiência de tempo de execução é onde os usuários finais, como agentes do playbook, seguem playbook para concluir um processo de negócios.

Ambiente de design

. Playbooks ambiente de design em Workflow Studio consiste nestes componentes:

Playbooks

. playbooké onde um playbook o responsável configura e organiza várias instâncias de Workflow Studio em um processo de negócios coerente. . playbook consiste em um gatilho e uma sequência de fases, que são compostas por uma sequência de atividades.

Definições de gatilho

. *definição do gatilho* especifica as condições que devem ser atendidas para executar um playbook. Um usuário com a função admin, playbook.admin ou pd_trigger_author normalmente

Tradução automática

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

cria e configura uma definição de gatilho que playbook os autores podem usar como modelo. Uma definição de gatilho especifica a operação de registro e as condições de tabela que devem ser atendidas para iniciar a execução de um playbook. . playbook o proprietário normalmente seleciona um modelo de gatilho ao criar um playbook.

Instâncias do gatilho

. *instância do gatilho* é produzido quando você seleciona um modelo de gatilho. A instância do gatilho armazena as condições que um registro deve atender para começar a executar o. playbook.

Fases

. *fase* é um agrupamento lógico de atividades em um playbook. . playbook o responsável cria uma fase para agrupar atividades e especificar o. *regra de início* para quando a fase deve começar a ser executada. Uma fase do seu processo de negócios geral.

Definições de atividades

Um *definição de atividade* mapas subfluxo e. ação entradas e saídas para uma instância de atividade. Uma definição de atividade contém:

- . *plano de automação* para mapear o gatilho *registro de entrada* entradas de dados para ação ou subfluxo
- . *experiência de atividade* para mapear saídas de ação ou subfluxo para uma exibição voltada para o usuário do playbook

Um usuário com as funções admin, playbook.admin ou pd_content_author normalmente especifica o plano de automação e a experiência de atividade ao criar uma definição de atividade.

Instâncias de atividade

Um *instância de atividade* é produzido quando você adiciona uma atividade a um playbook. A instância de atividade armazena os mapeamentos de dados do plano de automação da definição de atividade. Você pode mudar esses mapeamentos de dados quando os valores padrão não se ajustam ao seu playbook. . playbook pode especificar as regras de início para quando a atividade deve começar a ser executada.

Regras de início

. *regra de início* especifica quando uma fase ou atividade começa a ser executada. . playbook o proprietário pode usar regras de início para especificar quais partes de um playbook executar simultaneamente e quais peças são executadas em série.

Para obter mais informações sobre como usar e navegar no Workflow Studio interface do usuário, consulte Playbooks.

Experiência de tempo de execução

Workflow Studio produz esses componentes de tempo de execução para Playbooks:

Execuções de processo

. *execução do processo* armazena os detalhes da execução de um playbook em um registro de contexto. Você pode usar uma execução de processo para solucionar problemas e verificar se os playbooks são executados conforme o esperado.

Execuções de atividades

Um *execução da atividade* armazena os detalhes da execução de uma instância de atividade em um registro de contexto. Você pode usar uma execução de atividade para solucionar problemas e verificar se os playbooks são executados conforme o esperado.

Tempo de execução do Playbook

Tradução automática

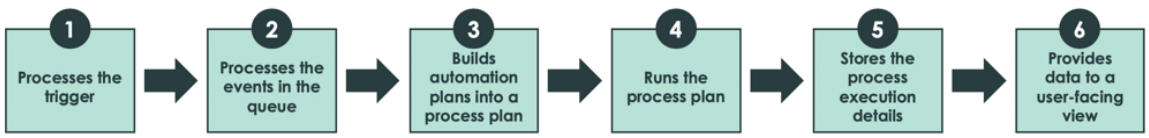
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Tempo de execução do Playbook é quando um playbook execuções para um agente ou executante. . playbook executado para agentes somente após Playbook Experience os administradores configuram como e onde playbook aparece. Consulte Configurar um Playbook .

Durante o tempo de execução de um playbook, sua instância:

1. Avalia todas as condições especificadas na definição do gatilho e processa o gatilho.
2. Processa o. Eventos e começa a executar o. playbook em segundo plano.
3. Cria os planos de automação de cada atividade em um plano de processo inteiro.
4. Executa o plano de processos do seu playbook.
5. Armazena as informações de execução do processo na tabela Execução do processo [sys_pd_context].
6. Fornece dados para a exibição do playbook em execução que os agentes e executantes obtêm.

Processamento do Playbook



Sua instância processa um playbook durante o tempo de execução, avaliando as condições do gatilho, processando o evento na fila, criando e executando um plano de processos, armazenando detalhes de execução do processo e fornecendo dados para Playbook Experience.

Segurança de dados e limpeza de HTML

Playbooks Protege contra script entre sites e injeção de código avaliando todos os dados de cadeia de caracteres para marcação HTML. O sistema preserva somente a marcação HTML que está presente em sua lista de inclusões. Todas as outras marcações HTML são removidas dos dados de cadeia de caracteres.

A lista de inclusão oferece suporte a esses elementos e atributos HTML, que não podem ser modificados.

Lista de inclusões de HTML

Elemento HTML	Atributos incluídos
A	classe, href, destino, título
abbr	classe, título
endereço	classe
área	classe, coordenadas, href, forma
artigo	classe
aside	classe
áudio	autoplay, classe, controles, loop, pré-carregamento, origem
b	classe
bdi	classe, dir

Tradução automática

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

Lista de inclusões de HTML

Elemento HTML	Atributos incluídos
bdo	classe, dir
grande	classe
blockquote	cite, classe
br	classe
legenda	classe
central	classe
cite	classe
código	classe
coluna	alinhar, classe, período, validar, largura
colgroup	alinhar, classe, período, validar, largura
dd	classe
exclusão	classe, data/hora
detalhes	classe, aberto
div	classe
dl	classe
dt	classe
em	classe
func	classe
fonte	cor, rosto, tamanho
rodapé	classe
h1	classe
h2	classe
h3	classe
h4	classe
h5	classe
h6	classe
cabeçalho	classe
rh	classe
html	
i	classe
img	alt, classe, altura, src, título, largura
entrada	aria-label, classe, tipo, valor
ins	classe, data/hora
li	classe

Tradução automática

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

Lista de inclusões de HTML

Elemento HTML	Atributos incluídos
marcar	classe
nav	classe
ol	classe
p	classe
pre	classe
s	classe
seção	classe
pequeno	classe
período	classe
sub	classe
sup	classe
svg	classe
forte	classe
estilo	
tabela	alinhar, borda, classe, validar, largura
marcador	classe
tbody	alinhar, classificar, validar
td	alinhar, classe, colspan, rowspan, validar, largura
tpé	alinhar, classificar, validar
###	alinhar, classe, colspan, rowspan, validar, largura
cabeçalho	alinhar, classificar, validar
Türkçe	alinhar, classe, rowspan, validar
tt	classe
u	classe
ul	classe
Vídeo	autoplay, classe, controles, altura, loop, src, largura

Playbooks

Playbooks são um componente em Workflow Studio. Workflow Studio oferece uma maneira simplificada de criar, configurar e monitorar playbooks, fluxos, subfluxos ações e tabelas de decisão em um só lugar.

Página inicial do Workflow Studio

Você pode exibir Workflow Studio navegando até **Automação de Processo** > **Workflow Studio**. A página principal é aberta para Playbooks por padrão, mas você pode navegar facilmente até fluxos, subfluxos, ações e tabelas de decisão. Para obter mais informações, Workflow Studio consulteWorkflow Studio.

Tradução automática

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

Playbooks construtor

O construtor para Playbooks consiste no cabeçalho principal, no espaço de design e no painel lateral.

Cabeçalho principal

O cabeçalho principal exibe informações sobre playbook que você está projetando no momento. No cabeçalho principal, você pode:

- Consulte o status e o estado de ativação do seu playbook.
- Alterne entre a exibição de diagrama e quadro.
- Desfazer ou refazer suas ações.
- Consulte e navegue até Seus erros por meio da bandeja de erros
- Girar Atividades opcionais ativado ou desativado.
- Teste e ative seu playbook para que ele seja executado conforme o esperado quando acionado. Você também pode visualizar Playbook Experience durante o teste. Para obter mais informações, consulte Status do Playbook e estados de ativação.
- Em **Mais ações** , você também pode desativar ou duplicar seu playbook.
- . **Mais ações** acesse as propriedades do seu playbook. Você pode adicionar ou editar o nome ou a descrição do seu playbook, habilite playbooks para reiniciar e edite o comportamento do gatilho. Para obter mais informações, consulte Propriedades de definição do processo .

Espaço de design

Crie seus playbooks na exibição de diagrama ou quadro. Você pode executar a maioria das mesmas funções em qualquer exibição.

Nota:
As atividades de decisão não estão disponíveis na exibição Quadro e as Atividades opcionais não estão disponíveis na exibição Diagrama.

Organize as atividades em fases para projetar seu playbook.

- Uma atividade representa uma etapa do seu processo de negócios geral. Uma atividade pode automatizar operações no ServiceNow AI Platform, como criar ou atualizar registros, exibir informações do registro e executar ações automatizadas em segundo plano.
- Organize um conjunto de atividades em fases do seu processo de negócios.

Para obter mais informações, consulte Fases e atividades.

Painel lateral

O painel lateral permite configurar suas atividades e fases. No painel lateral, você pode:

- Adicione ou edite o nome e a descrição da sua fase ou atividade.
- Defina a regra de início para sua fase ou atividade.
- Defina o que sua atividade ou fase faz quando é reiniciado.
- Adicione ou edite as entradas da sua atividade.

Tradução automática

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

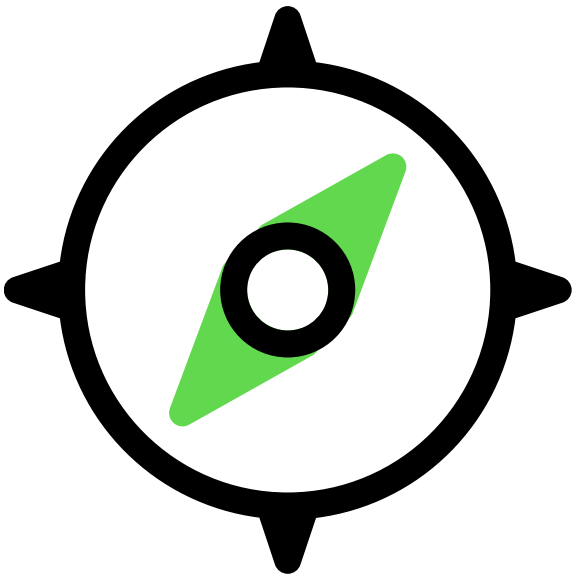
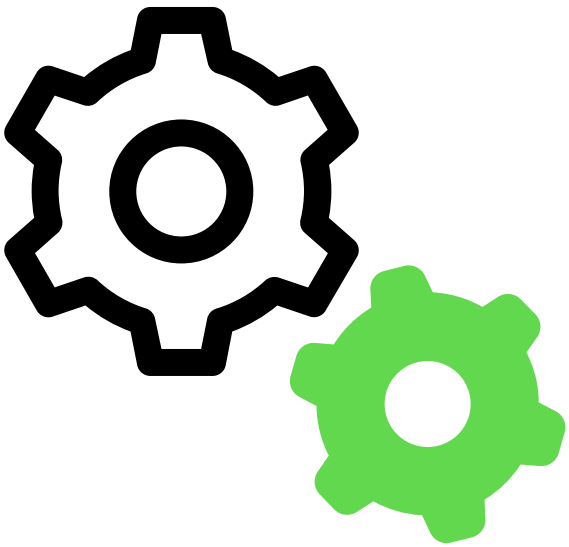
- Defina propriedades adicionais de como sua atividade renderiza durante o tempo de execução.
- Defina se e como um agente de IA executa a atividade.

Para obter mais informações sobre como criar um playbook, consulte Comece com Playbooks.

Now Assist Para Playbooks

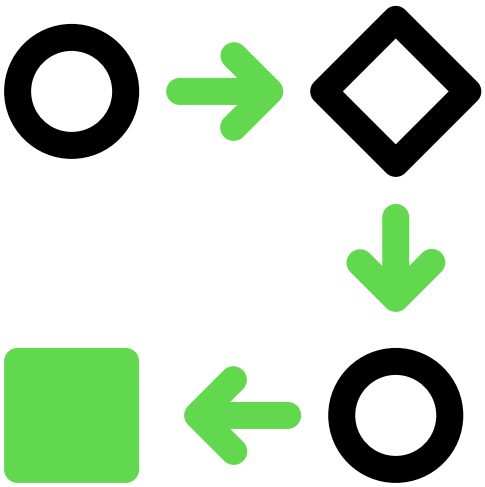
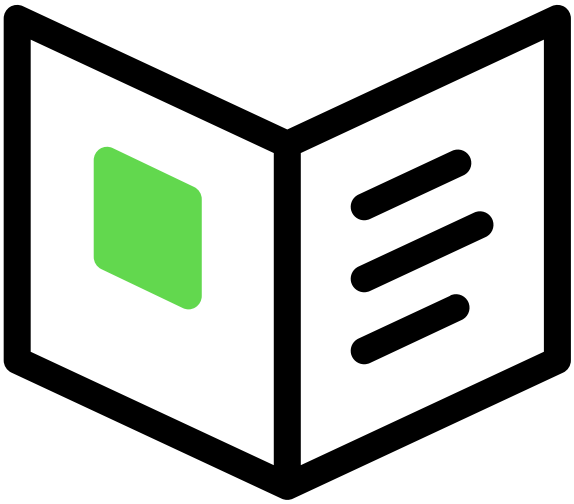
Usar Now Assist para gerar contornos do playbook a partir de entradas de texto ou imagem. Por exemplo, você pode inserir uma descrição de texto para gerar uma descrição do playbook para gerenciar casos de suporte ao cliente. O Playbook Assist faz parte do Now Assist para criadores aplicação.

Iniciar

Explorar	Configurar
	
Saiba mais sobre o que o Playbook Assist oferece suporte	Habilite o Playbook Assist para uma 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.

Gerar playbooks	Referência
	
Crie descrições do playbook com atividades de espaço reservado	Saiba mais sobre as funções necessárias para usar o Playbook Assist

Importante:
Alguns produtos/recursos do Now Assist não estão disponíveis atualmente para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, pela IL5 do DOD do NSC ou pelo IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Verifique a existência de atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

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

Limitações de IA

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

Tradução automática

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

Processamento de dados

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

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletaráinformações sobre scripts (e registros de script associados) nos quais Now Assist para geração de código é chamado. Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Explorando Now Assist Para Playbooks

Usar Now Assist para gerar contornos do playbook a partir de entradas de texto ou imagem. Por exemplo, você pode inserir uma descrição de texto para gerar uma descrição do playbook para gerenciar casos de suporte ao cliente. O Playbook Assist faz parte do Now Assist para criadores aplicação.

Now Assist para criadores ativa a habilidade de geração do playbook. A geração do Playbook fornece recursos de IA generativa aos autores do playbook.

Nota:
Os autores do Playbook devem ser atribuídos a. **now.assist.creator** função para usar a geração de playbook. Consulte Funções em Now Assist Para Playbooks para obter mais informações sobre esta habilidade.

Os autores do Playbook podem fornecer instruções de texto para criar playbooks de várias fases com atividades de espaço reservado ( ).

Nota:
A geração do Playbook usa atividades de espaço reservado em seu playbook. Configure cada atividade antes de ativar seu playbook.

Ativação

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

Compatível Now Assist habilidades

No momento, o Playbook Assist oferece suporte somente a A habilidade de geração de playbook em inglês.

O Playbook Assist atualmente oferece suporte à geração de playbook, recomendações de playbook e geração de playbook com habilidades de imagens em inglês. A habilidade

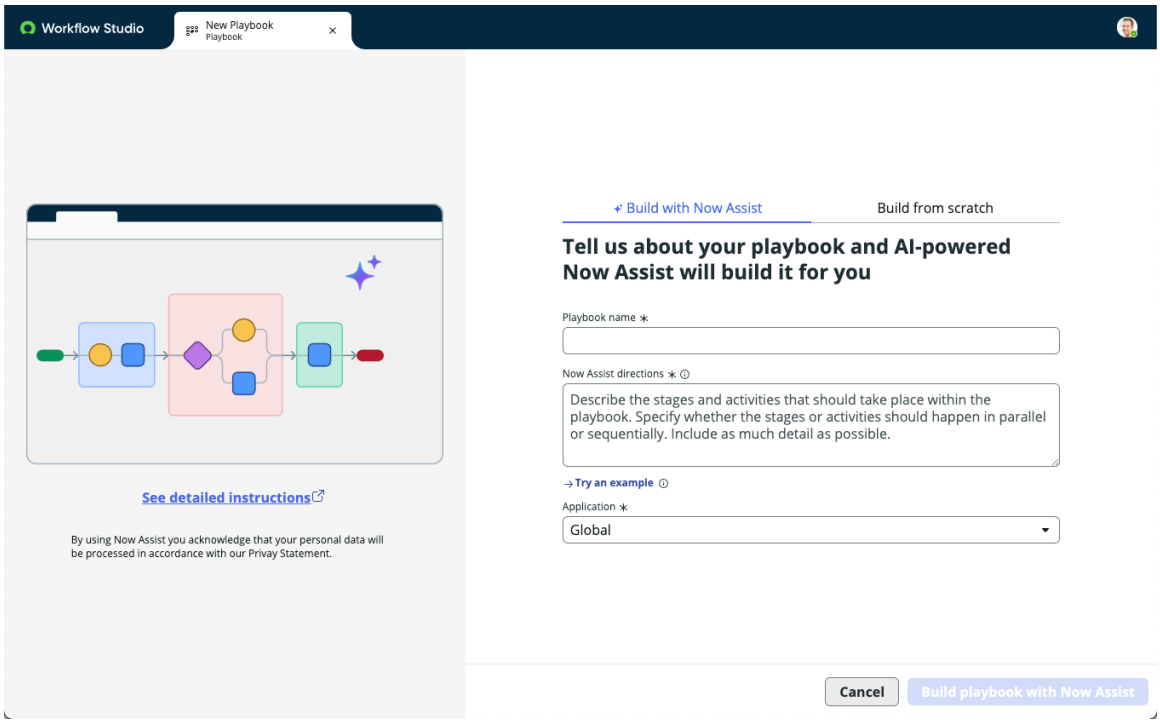
Tradução automática

© 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.

Geração de playbook com imagens não está disponível para ServiceNow Instâncias hospedadas na região APAC.

Interfaces do usuário compatíveis

Acesse a habilidade de geração de playbook ao criar um playbook no Workflow Studio.



Escrever avisos e revisar descrições do playbook

Siga estas diretrizes ao criar playbooks com habilidades de geração de playbooks.

Prompts de gravação:

Forneça um nome significativo para o playbook

Quanto mais descritivo for o nome do playbook, melhor será o playbook Now Assist pode criar.

Seja preciso e descritivo nas direções

- Descreva cada fase e atividade com o máximo de detalhes possível.
- Especifique a ordem em que as fases e as atividades são executadas.
- Especifique se alguma fase ou atividade é executada ao mesmo tempo.

Experimente prompts

Salve seus prompts em algum lugar, incluindo todas as versões modificadas. Salvar seus prompts permite uma comparação fácil dos resultados.

Nota:
Os prompts usados somente para gerar uma visualização não são salvos, mas os prompts usados para um contorno do playbook salvo estão na configuração Propriedades do playbook.

Tradução automática

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

Revise os descrições do playbook:

Verifique a precisão

Revise cada fase e atividade em um playbook gerado para determinar a precisão, a eficiência e o quão bem ele descreve seu processo de negócios.

Configurar atividades de espaço reservado

Configure atividades de espaço reservado antes de ativar seu playbook. Use as recomendações do playbook para ajudar a escolher definições de atividade.

Configure a definição da atividade no painel lateral da atividade

Suporte à geração aumentada de recuperação (RAG)

A geração do Playbook usa a geração aumentada de recuperação (RAG) para incluir os nomes de ações ativas, subfluxos, fluxos e definições de atividade disponíveis em sua instância. Workflow Studio atualiza a lista de ações, subfluxos, fluxos e definições de atividade ativos a cada hora para disponibilizá-los para a geração do playbook. Você pode consultar ações ativas, subfluxos, fluxos e definições de atividade por nome nas entradas de geração do playbook.

Prompts de exemplo

Os exemplos a seguir podem ajudar você a gerar descrições do playbook:

Exemplo de prompt do playbook 1: Integração do funcionário

Você pode usar este prompt para criar um playbook para o processo de integração de recém-contratados.

```
Create an employee onboarding playbook that integrates new hires into the
 organization.
HR initiates it upon job offer acceptance, gathering documents, assigning mentors,
 providing orientation,
setting up IT access, ensuring compliance, and job-specific training. The playbook
 ends with feedback from the employee and HR,
resulting in an onboarding checklist.
```

Exemplo de prompt do playbook 2: Suporte ao cliente

Você pode usar este prompt para criar um playbook com as etapas que um agente segue para casos de suporte ao cliente.

```
Create a customer support playbook which is the primary point of contact for
 handling customer inquiries,
problems, and requests. It starts by receiving and categorizing customer inquiries
 based on urgency and complexity.
Support tickets are then assigned to agents who troubleshoot and resolve them,
 with the option to escalate to higher
support tiers if needed. After resolution, follow-up with the customer is crucial. A
 satisfaction survey gathers feedback for
improvement, and all interactions are documented, updating the knowledge base
 for future reference.
```

Exemplo de prompt do playbook 3: Reembolso de viagem

Tradução automática

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

Você pode usar este prompt para criar um playbook para gerenciar as despesas de viagem do funcionário.

```
Create a travel expense reimbursement playbook for managing employee travel
 expenses efficiently.
Employees submit expense reports with valid receipts. Finance verifies expenses
 against policies, ensuring budget compliance.
Managers approve expenses, initiating payment processing.
```

Exemplo de prompt do playbook 4: Documento de controle

Você pode usar este prompt para criar um playbook para gerenciar um documento de controle.

```
Create a playbook for generating, reviewing, and approving a control document.
 Suppliers and Quality managers collaborate
to upload documents and conduct appropriate refinement before a final document
 is approved.
```

Exemplo de prompt do playbook 5: Avaliação do fornecedor

Você pode usar este prompt para criar um playbook para avaliar se os possíveis fornecedores atendem aos padrões de qualificação.

```
Create a playbook for qualifying a new supplier. Suppliers request qualification.
 Quality managers review and approve
qualification requests, plan qualification deliverables, execute qualification
 activities, and summarize qualification findings in a report.
The playbook concludes by determining if the supplier has achieved the requested
 qualification.
```

Exemplo de prompt do playbook 6: Inventário de hardware

Você pode usar este prompt para criar um playbook para gerenciar o inventário de hardware.

```
Create a playbook that manages hardware inventory. This playbook should
 efficiently track stock levels, update in real-time,
and generate alerts for low inventory. It must support categorization, bar codes,
 and seamless integration with sales and procurement systems.
```

Nota:
Gerar ou regenerar uma visualização do playbook conta como 10 assistências. Para rastrear seu Now Assist uso, consulte Monitoring Now Assist usage in Subscription Management .

Configurando Now Assist Para Playbooks

Habilite as habilidades do Playbook Assist no Now Assist para criadores para que você possa começar a criar playbooks mais rapidamente.

Instalar Now Assist Para Playbooks

Instale o. Now Assist para criadores Aplicação para adicionar o recurso de IA generativa do Playbook Assist aos seus playbooks.

Antes de Iniciar

- Revise Now Assist para criadores listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.
- Faça upgrade para Washington DC Patch 1 ou posterior. Para obter mais informações sobre esta versão, consulte Available patches and hotfixes .
- Faça upgrade para Designer de automação de processos 25,2 ou posterior. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como 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.

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 .

- Habilitar Next Experience. Para obter informações sobre como ativar Next Experience, consulte Considerações para ativar o Next Experience .
- Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até Now Assist para criadores aplicação no ServiceNow Store.

> **Importante:**
> Now Assist para criadores requer uma assinatura separada.

2. Em Now Assist para criadores página da aplicação, selecione **App de solicitação** .
3. Depois que a aprovação for concedida, navegue até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis**.
4. Encontre Now Assist para criadores(sn_now_creator) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
5. Selecione **Instalar**.

Resultado

Now Assist para criadores está instalado na instância .

O que Fazer Depois

Configurar Now Assist para criadores Para ativar as habilidades do Playbook Assist. Conceda a função now.assist.creator a cada usuário que você deseja usar as habilidades do Playbook Assist.

Ative a habilidade de geração de playbook

Ligue o. Now Assist para criadores Habilidade de geração do playbook para usar a IA generativa para criar descrições do playbook.

Antes de Iniciar

- Instalar a aplicação Now Assist para criadores
- Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

> **Importante:**
> A habilidade de geração de playbook requer uma assinatura separada para Now Assist para criadores.

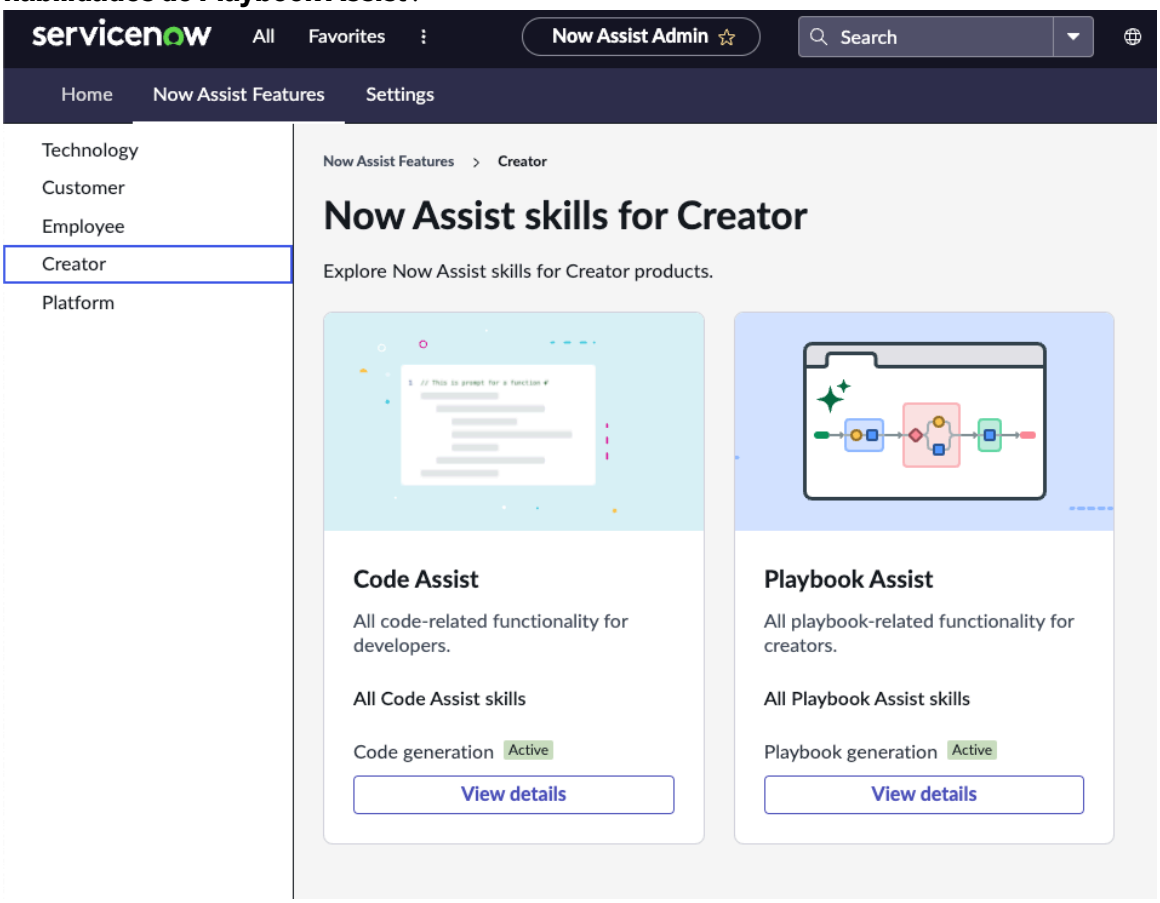
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *`Administração do Now Assist`* > **Recursos**.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Criador**.
3. No cartão Playbook Assist, selecione **Exibir detalhes** .
4. Selecionar **Todas as habilidades do Playbook Assist disponíveis** > **Geração de playbook** > **Ligar 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. No cartão Playbook Assist, verifique se a habilidade de geração de playbook está ativada em **Todas as habilidades do Playbook Assist** .



Resultado
As habilidades do Playbook Assist estão ativas em sua instância.

O que Fazer Depois
Conceda a função now.assist.creator aos usuários que têm permissão para usar a habilidade de geração de playbook.

Ative as recomendações do playbook

Ative a habilidade Recomendações do playbook para obter recomendações para a definição de atividade a ser usada em suas atividades de espaço reservado com a Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Instale o aplicativo Now Assist para criadores.

> **Importante:**
> A habilidade de recomendações do playbook requer uma assinatura separada para Now Assist para criadores.

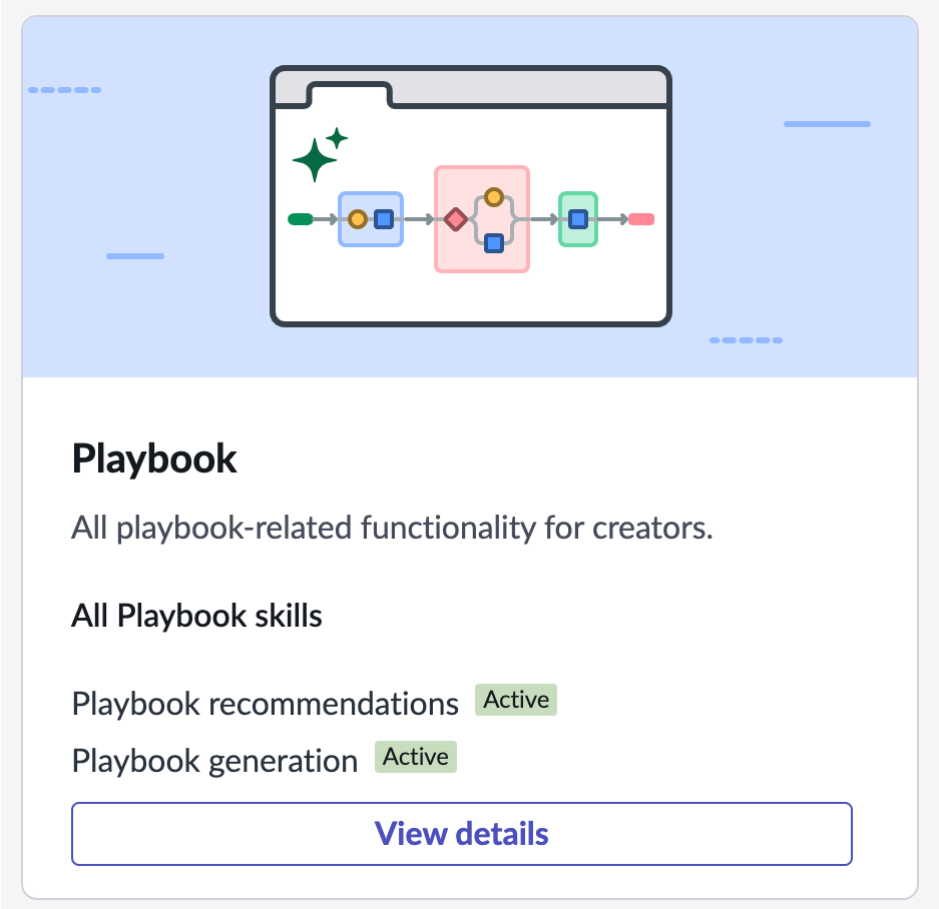
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos**.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Criador**.
3. No cartão Playbook Assist, selecione **Exibir detalhes** .

Tradução automática

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

4. Selecionar **Todas as habilidades do Playbook disponíveis** > **Recomendações do Playbook** > **Ligar habilidade**.
5. No cartão Playbook Assist, verifique se **Recomendações do Playbook** a habilidade está ativada em **Todas as habilidades do Playbook Assist** .



O que Fazer Depois

Conceda o. **now.assist.creator** função para cada usuário que usará a habilidade de recomendações do playbook.

Mude o LLM padrão para geração de playbook

Escolha o modelo NowLLM/Mixtral ou o GPT-4o do OpenAI como o LLM padrão para gerar seus playbooks.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador ou playbook.admin
- GPT-4o LLM do OpenAI não está disponível na região APAC.

Procedimento

1. Abra o. **Todos** menu.
2. Na barra de filtro, digite e insira **sys_one_extend_capability.list** .
3. PESQUISE e selecione **Geração do Playbook** capacidade.
4. Abra o. **Configurações de definição do OneExtend** guia.

Tradução automática

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

Os LLMs disponíveis estão listados aqui. Em **Padrão** coluna, um valor de **verdadeiro** Indica que o LLM é usado para gerar playbooks, por padrão. Um valor de **falso** Indica que o LLM não é usado para gerar playbooks, por padrão.

5. Altere o valor em **Padrão** coluna para **falso** Para o LLM padrão atual.
6. Para o LLM com o qual você deseja gerar playbooks, altere o valor em **Padrão** coluna para **verdadeiro** .

Resultado
Seu LLM padrão foi alterado.

Gerar um playbook

Forneça instruções de texto para Now Assist gerar uma descrição do playbook com atividades de espaço reservado.

https://player.vimeo.com/video/982759426?h=24780a7fa3&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Antes de Iniciar
Aprenda a escrever prompts para gerar playbooks melhores. Para obter mais informações, consulte Escrever avisos e revisar descrições do playbook.

Função necessária:

- playbook.admin, pd_author ou uma permissão de desenvolvedor delegado
- now.assist.creator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workflow Studio**.
   . Workflow Studio a página principal é exibida. Playbooksé mostrado por padrão, mas você pode alternar para fluxos, subfluxos, ações e decisões.
2. Abra o. **Novo** menu suspenso e selecione **Playbook** .
   O novo playbook abre em um Workflow Studio guia. **Crie com o Now Assist** é o método padrão, mas você pode alternar para **Criar do zero** .
3. Em **Crie com o Now Assist** preencha os seguintes campos.

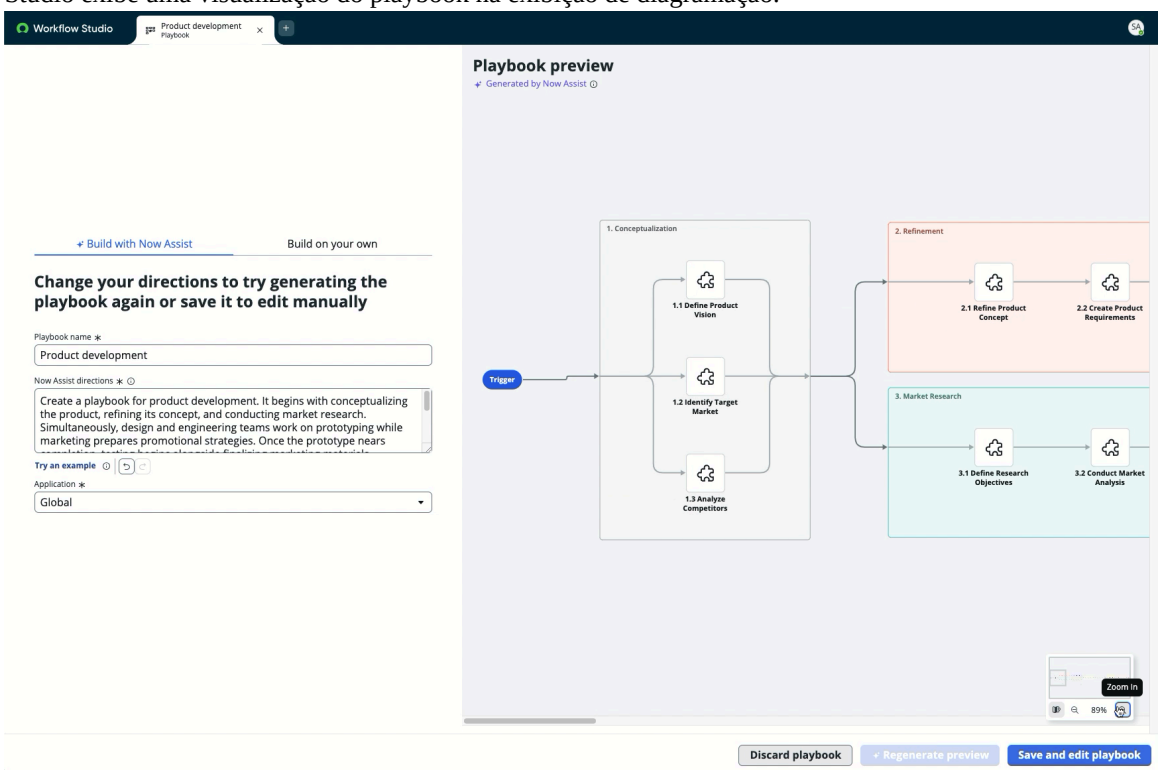
Campo	Descrição
Rótulo	Nome exclusivo voltado para o usuário para seu playbook. Este nome também aparece para agentes e executantes durante o tempo de execução.
Direções do Now Assist	Direções para o playbook que você deseja descrever. **Seja preciso e descritivo nas direções.**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	○ Descreva cada fase e atividade com o máximo de detalhes possível. ○ Especifique a ordem em que as fases e as atividades são executadas. ○ Especifique se alguma fase ou atividade é executada ao mesmo tempo.
Aplicação	Escopo da aplicação que você deseja playbook para executar em. Selecionando **Global** permite que seu playbook execute em qualquer escopo da aplicação. Para obter mais informações, consulte Escopo da aplicação . **Importante:** Você não pode mudar o escopo da aplicação de um playbook depois de gerar uma visualização para ele.

4. Selecione **Gerar visualização do playbook** .
Workflow Studio usa as direções do texto para criar um resumo do playbook. Se bem-sucedido, Workflow Studio exibe uma visualização do playbook na exibição de diagramação.



5. Opcional: Role horizontalmente na visualização e aumente e diminua o zoom conforme necessário.

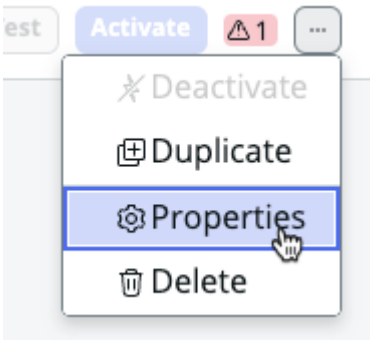
Tradução automática

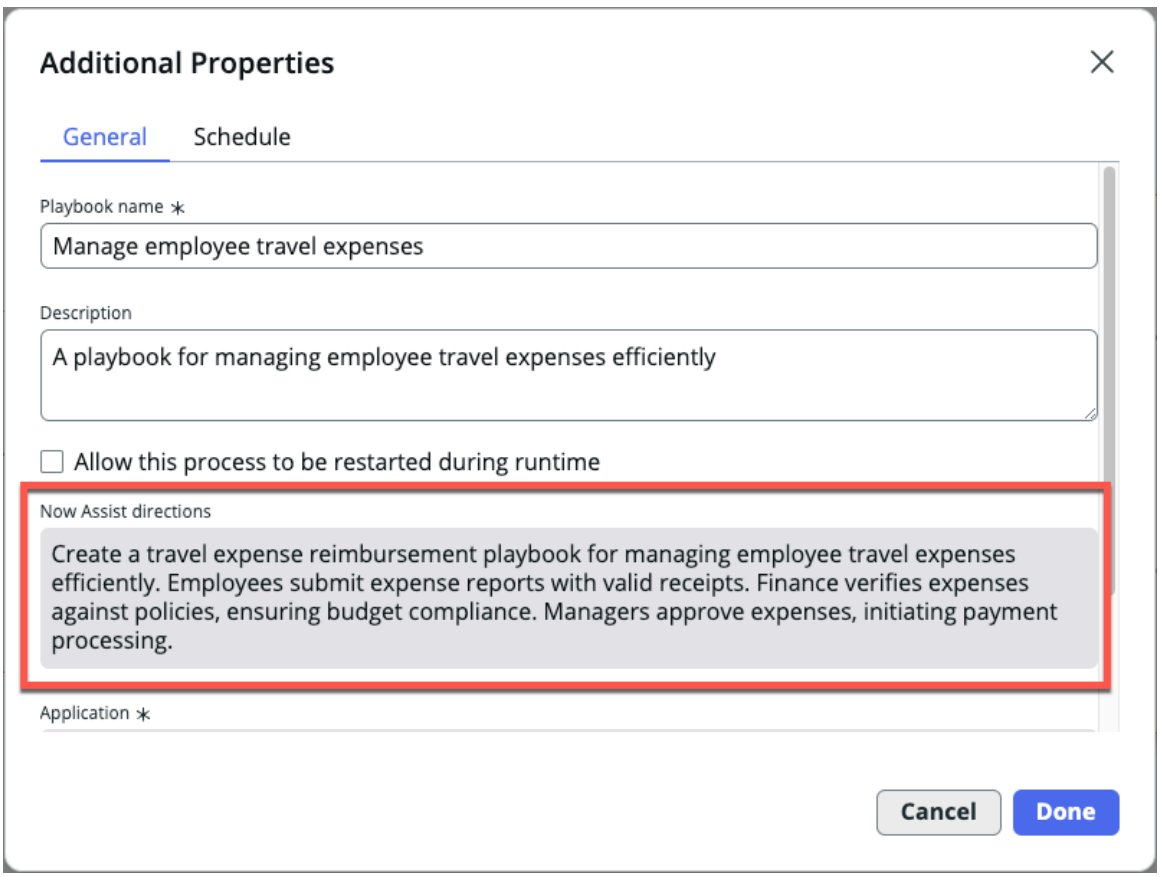
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

6. Revise a visualização do playbook para obter precisão.
7. **Opcional:** Se a descrição do playbook não atender aos seus requisitos, tente reformular o prompt de acordo com Escrever avisos e revisar descrições do playbook e selecione **Gerar novamente a visualização** .
8. Se você estiver pronto para gerar a descrição do playbook, selecione **Salve e edite o playbook** .

> **Nota:**
> Gerar ou regenerar uma visualização do playbook conta como 10 assistências. Para rastrear seu Now Assist uso, consulte Monitoring Now Assist usage in Subscription Management . Abrir um playbook não conta como uma assistência.

9. **Opcional:**
   Para exibir o prompt que foi usado para gerar um playbook, navegue até **Mais ações de menu** > **Propriedades** > **Geral** > **Direções do Now Assist**.





10. Configure seu gatilho.
    Para obter mais informações sobre gatilhos, consulte Configure seu gatilho.

Tradução automática

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

11. Configure atividades de espaço reservado selecionando manualmente a atividade de espaço reservado.

> **Dica:**
> Para gerar recomendações para definições de atividade de Now Assist em vez disso, consulte Gerar recomendações do playbook.

a. Selecione uma atividade de espaço reservado que você deseja configurar ( ).
Você também pode passar o mouse sobre a atividade de espaço reservado e selecionar **substituir atividade** ícone ( ) no miniseletor para abrir diretamente o seletor de atividades.

b. **Opcional:** Atualize o. **Rótulo** e. **Descrição** , se necessário.

c. Em **Definição de atividade** , selecione o botão de edição ( ).
O seletor de atividades é exibido.

d. No seletor de atividades, pesquise a atividade, o subfluxo ou a ação a ser adicionada.

> **Nota:**
> Primeiro selecione a aplicação e, em seguida, a atividade na lista resultante. Para obter mais informações sobre subfluxos ou ações, consulte subfluxo ou ação .

e. Configure as entradas de atividade.
Para obter mais informações sobre atividades comuns e suas entradas, consulte Referência do Playbooks.

12. **Opcional:** Se você não vir a atividade que deseja adicionar no seletor de atividades, crie uma definição de atividade.
Para obter mais informações, consulte crie uma definição de atividade .

13. Depois de configurar todas as fases e atividades, selecione **Ativar** no cabeçalho.
Ativando seu playbook publica-o para que seja executado quando acionado.

14. **Opcional:**

> **Nota:**
> Quando você muda seu playbook depois de ativá-lo, o sistema salva suas mudanças, mas desativa seu playbook.

Para publicar novas mudanças no seu playbook, selecione **Ativar** novamente.
Para obter mais informações, consulte Status do Playbook e estados de ativação.

Resultado

. playbook as condições do gatilho de foram atendidas, seu playbook execuções. Como resultado, o sistema cria um registro de Execução de processo e renderiza as configurações voltadas para o usuário Playbook Experience. Para obter um exemplo de como digitalizar um processo de negócios manual renderizado como um playbook, consulte Projetar um processo automatizado.

O que Fazer Depois

Projete o. Playbook Experience para seus agentes e executantes em Construtor de IU. Para saber como projetar e personalizar a experiência do playbook em tempo de execução no Construtor de IU, consulte Personalizar o Playbook Experience.

Tradução automática

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

Recomendações do Playbook

Obtenha recomendações geradas por IA para atividades de espaço reservado. O sistema gera recomendações com base no nome e na descrição de uma atividade.

https://player.vimeo.com/video/982759426?h=24780a7fa3&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Ativação

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

Benefícios

Ativando o. Now Assist A habilidade Recomendações ajuda a pesquisar todas as definições de atividade disponíveis, fluxos, subfluxos e ações na instância, o que permite a configuração mais rápida de atividades de espaço reservado na descrição do playbook, o que reduz o tempo total para ativação do playbook.

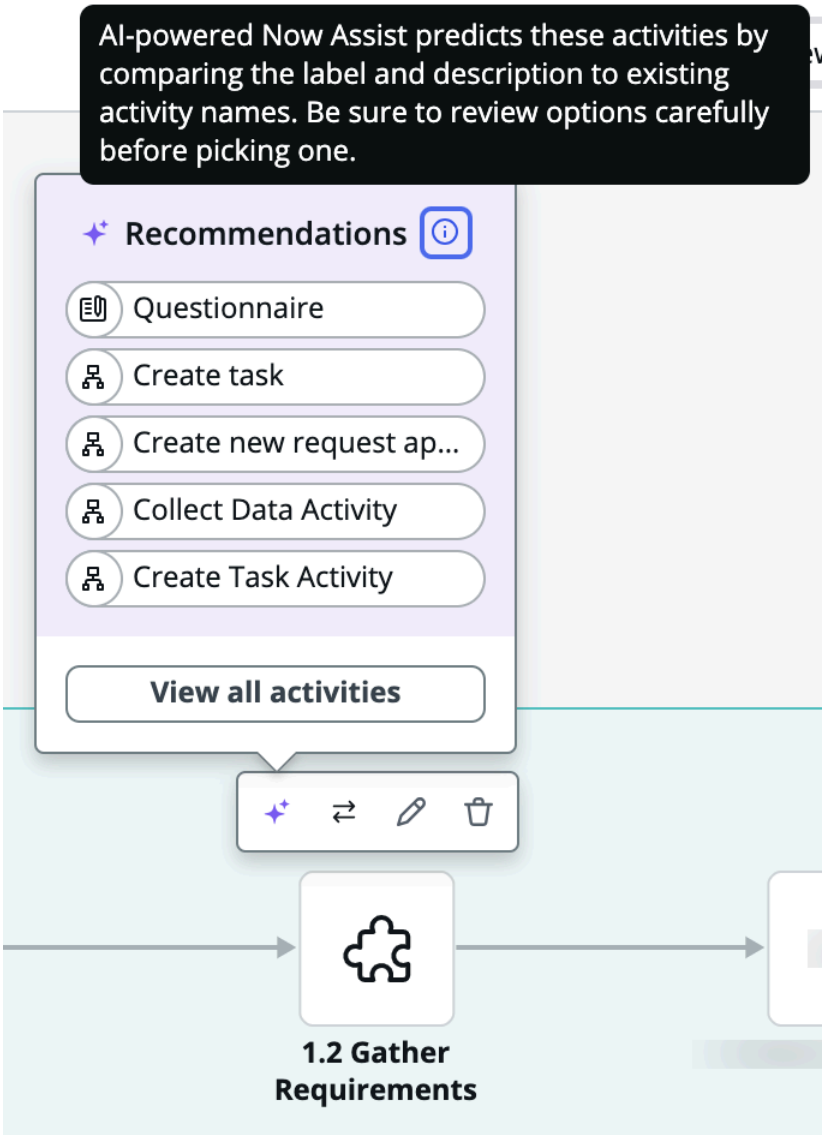
Interfaces do usuário compatíveis

Acesse Now Assist Habilidade de recomendações do Playbooks interface do usuário.

Tradução automática

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

Exemplo Now Assist recomendações



. Now Assist A habilidade Recomendações usa o nome e a descrição da atividade para gerar de uma a cinco recomendações para a definição de atividade usar em uma atividade de espaço reservado. Se não houver recomendações listadas, nenhuma definição de atividade será considerada relevante para o nome e a descrição da atividade.

Treinamento do modelo de IA generativa

Este modelo de linguagem grande de IA generativa foi pré-treinado com playbooks internos da ServiceNow para aprender padrões de criação de playbook. O objetivo era entender quais atividades do playbook são mais relevantes para uma determinada posição em um playbook de acordo com o gatilho e as atividades anteriores.

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e

Tradução automática

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

adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Gerar recomendações do playbook

Selecione a definição de atividade para uma atividade de espaço reservado em uma lista de recomendações geradas por IA. O sistema gera recomendações com base no nome e na descrição de uma atividade.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que a habilidade Recomendações do playbook esteja ativada. Para saber como ativar a habilidade Recomendações para playbooks, consulte Ative as recomendações do playbook.
- Você só pode gerar recomendações para atividades de espaço reservado em uma descrição de playbook gerada. Para saber como gerar um resumo do playbook, consulte Gerar um playbook.
- Função necessária:
  - playbook.admin, pd_author ou uma permissão de desenvolvedor delegado
  - now.assist.creator

Procedimento

1. Na descrição do playbook, passe o mouse sobre a atividade de espaço reservado e selecione o ícone Recomendações ( ) no miniselecionador.
2. Selecione uma das definições de atividade recomendadas, se apropriado.

   Nota:
   Se não houver recomendações listadas, nenhuma definição de atividade será considerada relevante para o nome e a descrição da atividade.

3. **Opcional:** Tente atualizar o. **Rótulo** e. **Descrição** para melhorar os resultados.
   a. Abra a atividade de espaço reservado.
   b. Atualize o. **Rótulo** e. **Descrição** .
   c. Em **Definição de atividade** , selecione o botão recomendações (para tentar gerar recomendações novamente.
   d. Selecione uma das definições de atividade recomendadas, se apropriado.
4. Continue com a configuração da atividade da Etapa 11.e de Gerar um playbook procedimento.

Resultado

. playbook as condições do gatilho de foram atendidas, seu playbook execuções. Como resultado, o sistema cria um registro de Execução de processo e renderiza as configurações voltadas para o usuário Playbook Experience. Para obter um exemplo de como digitalizar um processo de negócios manual renderizado como um playbook, consulte Projetar um processo automatizado.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Projete o. Playbook Experience para seus agentes e executantes em Construtor de IU. Para saber como projetar e personalizar a experiência do playbook em tempo de execução no Construtor de IU, consulte Personalizar o Playbook Experience.

Now Assist Para referência de Playbooks

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre propriedades de configuração, funções e muito mais.

Funções em Now Assist Para Playbooks

As funções a seguir são instaladas para uso com Now Assist para criadores habilidade de geração do playbook.

Você pode conceder aos usuários direito às aplicações que você compra no ServiceNow AI Platform alocando assinaturas em Gestão de assinaturas. Você aloca assinaturas adicionando um ou mais grupos com funções medidas a uma assinatura de produto.

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.

Criador do Now Assist [now.assist.creator]

Crie descrições do playbook com atividades de espaço reservado usando a geração de playbook com IA.

Grupos

Esta função não é atribuída a nenhum grupo por padrão.

Contém funções

Esta função não contém funções.

Elevado

Esta função não é uma função elevada.

Considerações especiais

Nenhum

Playbooks do Agentic

Integre agentes de IA aos seus fluxos de trabalho e habilite automação, adaptabilidade e transparência em todos os processos de negócios.

Um playbook do agentic é composto pelos mesmos componentes de um playbook regular (determinístico), exceto que os componentes orientam os agentes de IA por meio de fluxos de trabalho empresariais. Ao contrário dos playbooks determinísticos tradicionais que seguem regras rígidas, os playbooks do Agentic introduzem flexibilidade, raciocínio e recursos de tomada de decisão ao incorporar agentes de IA em cada atividade.

Diferente do Now Assist para Playbooks, que são Now Assist para criadores Playbooks de habilidades, agentic (ou agentes de IA no aplicativo Now Assist para plataforma) funcionam e interagem com o Now Assist para Playbooks para criar seus playbooks.

Casos de Uso

Agentic Playbooks são ideais 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.

- Automatizar o trabalho manual, como provisionar laptops ou aprovar relatórios de despesas.

  Nota:
  Por exemplo, em um playbook determinístico, um gerente aprova um relatório de despesas por meio de um fluxo de aprovação fixo. Em um playbook do agente, um agente de IA revisa o relatório para conformidade com a política antes de encaminhá-lo para aprovação.

- Melhorar a conformidade, como revisar artigos em relação à política antes da aprovação.
- Melhorar a triagem, como resumir tíquetes antes da intervenção do agente.

Eles oferecem previsão baseada em regras com flexibilidade orientada por IA, interações sensíveis ao contexto por meio do Now Assist e resultados reutilizáveis e compatíveis em todos os fluxos de trabalho.

Playbooks do Agentic

Playbook do Pure Agentic

Cada atividade é agencial, permitindo que o agente do orquestrador gerencie todo o playbook. Eles podem ser criados no AI Studio ou gerados a partir de um prompt e refinados no designer integrado.

Playbook Experience do Agentic

Uma interface visual de tempo de execução que mostra o que o agente fez, está fazendo e planeja fazer. Ele fornece transparência e pode ser atualizado em tempo real conforme o agente revisa seu plano

Personas de usuário

Se você for um autor do playbook e quiser configurar atividades a serem realizadas por agentes de IA, consulte Configurar Playbooks do Agentic.

Se você for um agente que executa um playbook, consulte Atividades do agente em execução.

Configurar Playbooks do Agentic

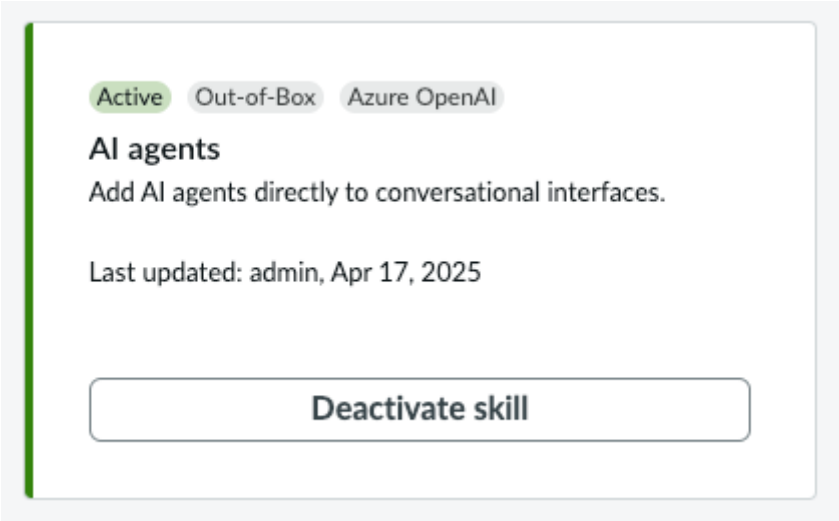
Como autor do playbook em Workflow Studio Configure uma atividade a ser realizada por um agente de IA.

Antes de Iniciar

- Função necessária: admin, playbook.admin, pd_author ou playbook.write
- Certifique-se de que você tenha o mais recente Workflow Studio aplicação.
- Certifique-se de ter o aplicativo Now Assist para plataforma mais recente, com a habilidade de agentes de IA ativada.

Tradução automática

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



Nota:
Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Plataforma** > **Agentes de IA** Para ver se você tem a habilidade de agentes de IA habilitada. Para saber mais sobre como instalar agentes com IA, consulte Install Now Assist AI agents .

Procedimento

1. Em Workflow Studio Abra o playbook para o qual você deseja usar agentes de IA.
2. Selecione e abra o painel lateral da atividade que você deseja que os agentes de IA executem.
3. Selecione **Agentes de IA** guia.
4. Em **Representar usuário** , selecione se você deseja que o agente de IA execute a atividade como o usuário que está iniciando o playbook ou como um usuário específico.
5. Insira instruções para a tarefa que você deseja que o agente de IA execute.
6. Selecione **Salvar e fechar**.
7. Repita conforme necessário para quaisquer outras atividades que você deseja que um agente de IA ajude a executar.

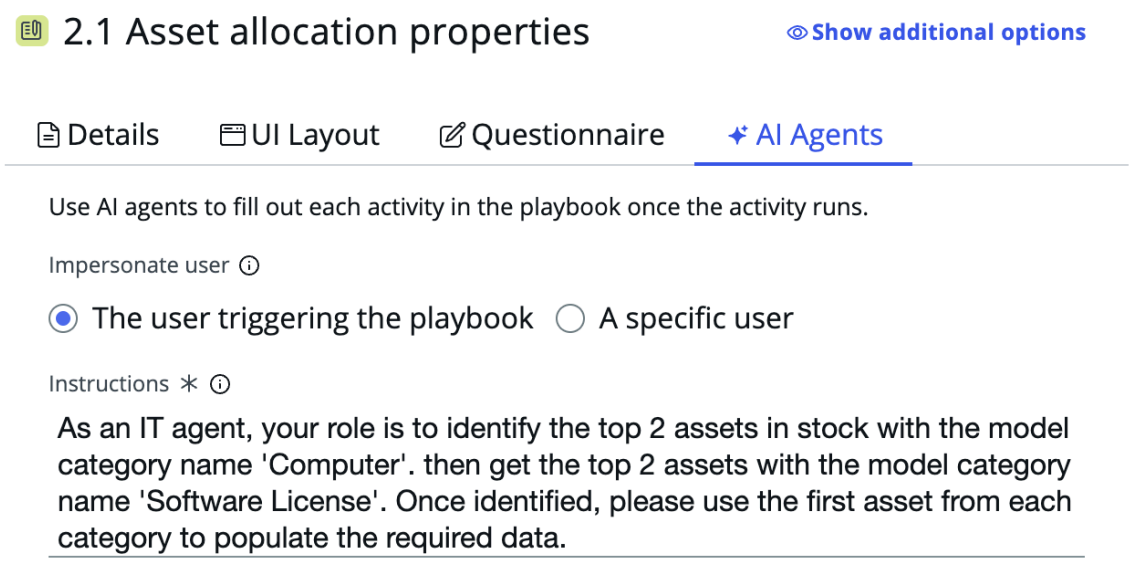
Resultado

Suas atividades serão realizadas por um agente de IA durante o tempo de execução.

Tradução automática

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

Example: Alocando ativos DE TI



Funções do Agentic Playbooks

As funções a seguir são necessárias para que os usuários de tempo de execução acessem playbooks do agente e vêm com a habilidade de agentes do Now Assist para IA da plataforma.

Você pode conceder aos usuários direito às aplicações que você compra no ServiceNow AI Platform alocando assinaturas em Gestão de assinaturas. Você aloca assinaturas adicionando um ou mais grupos com funções medidas a uma assinatura de produto.

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.

Funções do usuário em tempo de execução

Certifique-se de que os usuários de tempo de execução tenham as seguintes funções atribuídas a eles:

playbook_agent_user

Concede acesso a todos os agentes do playbook independentes.

playbook_agentic_workflow_user

Concede acesso ao fluxo de trabalho da Assistência de atividades do Playbook e inclui:

- Todas as funções específicas do agente usadas no fluxo de trabalho
- A função now_assist_panel_user (para integração do Now Assist Panel)

Nota:
Não há funções específicas para playbooks do agente para autores de playbooks. Um autor do playbook tiver direitos admin, playbook.admin, pd_author ou playbook.write, ele poderá configurar uma atividade para usar agentes de IA.

Tradução automática

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

Introdução à Automação de processos

Saiba como os aplicativos de Automação de processos podem ajudar você a usar o. ServiceNow AI Platform® transformar seus processos de negócios manuais em fluxos de trabalho digitalizados e automatizados.

ServiceNow As aplicações de automação de processos ajudam você a digitalizar, visualizar e gerenciar os fluxos de trabalho entre empresas para sua empresa. Digitalizar seus processos de negócios com aplicações de Automação de processos oferece estes benefícios:

- Gestão da conformidade do processo
- Propriedade da melhoria contínua do processo
- Colaboração entre divisões e departamentos
- Visibilidade dos resultados do processo

Aplicações de Automação de processos

. ServiceNow Aplicações de Automação de processos que você pode usar para digitalizar seus processos de negócios em fluxos de trabalho automatizados no ServiceNow AI Platform incluir:

Fluxos

Os fluxos permitem que os proprietários de processo automatizem aprovações, tarefas, notificações e operações de registro sem precisar codificar.

Playbooks

Workflow Studio os playbooks permitem que os responsáveis pelo processo criem fluxos de trabalho entre empresas e criem um processo único e unificado. Crie os processos subjacentes para playbooks que Playbook Experience os agentes e executantes usam .

Funções envolvidas na Automação de processos

Dependendo da aplicação de Automação de processos que você usa, pode ser necessário coordenar com outras equipes ou indivíduos para garantir que seus processos automatizados sejam executados sem problemas. Uma maneira possível de organizar as funções das aplicações de Automação de processos é:

- . *desenvolvedor* usos Workflow Studio trabalhar em fluxos, ações e definições de atividade para automatizar partes individuais de um processo de negócios.
- . *proprietário do playbook* usos Playbooks organizar as partes do processo de negócios em um fluxo de trabalho digitalizado entre empresas.
- . *Administrador do Playbook Experience* configura as exibições apropriadas do processo de negócios para os usuários do sistema certos nos playbooks.
- . *Agente do Playbook Experience* , o usuário final, neste caso, trabalha e gerencia as tarefas individuais do processo de negócios em playbooks no ServiceNow AI Platform.

Tradução automática

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

Funções de usuário

Muitas funções de usuário diferentes estão envolvidas na criação de processos digitalizados e automatizados eficazes no ServiceNow AI Platform.

Saiba mais sobre Automação de processos

Para saber mais sobre como usar Workflow Studio e. Playbooks para digitalizar seus processos de negócios, tente conferir estes recursos:

- Curso de fundamentos do Flow Designer
- Explorando fluxos
- Comece com Playbooks

Domain Separation e Playbooks

A separação de dados é compatível com Playbooks. O valor de domínio do registro de entrada de gatilho determina o contexto do domínio. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

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

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

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

Tradução automática

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

Como o Domain Separation funciona para Playbooks

O domínio do sistema separa Playbooks conteúdo de acordo com estas regras:

Playbooks o conteúdo é executado a partir do domínio do qual é acionado

Atividades e. Playbooks execute a partir do domínio do registro ou do usuário que os inicia. Por exemplo, quando um usuário do domínio secundário ACME aciona um playbook Pertencente ao domínio primário, o. playbook Executado no contexto do domínio secundário ACME.

Workflow Studio o conteúdo é executado no domínio da chamada Playbooks atividade

Sempre que uma definição de atividade chamar uma ação ou fluxo, o sistema executará o. Workflow Studio conteúdo no mesmo contexto de domínio que o gatilho Playbooks conteúdo. . Workflow Studio o conteúdo tem uma substituição de processo específica do domínio correspondente e, em seguida, o sistema executa a versão de substituição. Enquanto Playbooks não oferece suporte a substituições de processo, ele usa todas as substituições de processo definidas no Workflow Studio.

Nota:

- Uma substituição de processo se refere a um tipo de substituir no domain separation.
- Os provedores de serviço (SPs) podem usar domain separation , para separar logicamente dados, processos e tarefas administrativas em grupos definidos.

Playbooks os arquivos de configuração estão visíveis para todos os usuários do domínio

Playbooks os arquivos de configuração não são separados por domínio. Qualquer usuário com as funções apropriadas pode exibir todos os playbooks, definições de gatilho e definições de atividade.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Quando usar fluxos e playbooks

Use estas diretrizes gerais para determinar quando criar um fluxo ou um playbook.

Quando usar fluxos

Fluxos, subfluxos e ações são os blocos de construção básicos da automação de processos. Os fluxos são executados quando suas condições do gatilho são atendidas e cada fluxo, por sua vez, executa uma sequência de ações, lógica de fluxo e subfluxos. As ações, a lógica de fluxo e os subfluxos em um fluxo são o que criam e atualizam os dados.

Um fluxo é uma boa opção para automações de processo que atendem a esses critérios.

Poucas ou nenhuma interação manual do usuário

Um fluxo pode ser executado até a conclusão sem qualquer interação do usuário, desde que tenha os dados de entrada necessários. Algumas lógicas e ações de fluxo exigem que os usuários façam mudanças no registro, mas um fluxo pode pausar automaticamente até que suas condições de espera sejam atendidas. Automações de processo que dependem de interações do usuário, como ler um artigo da base de conhecimento, passar por uma check-list e coletar feedback, são mais difíceis de gerenciar com fluxos. Os fluxos não fornecem elementos de IU diretamente para os usuários interagirem. Os fluxos dependem de os usuários saberem como encontrar uma IU existente e fazer as mudanças necessárias. Por exemplo, um fluxo baseado em registro depende de um usuário fazer uma mudança em um registro específico, como um caso ou um incidente.

Executar em volumes altos

Tradução automática

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

Uma instância pode executar centenas a milhares de fluxos por segundo. Com a emissão de relatórios de fluxo desabilitada por padrão, uma instância pode executar um alto volume de fluxos antes de ver qualquer impacto no desempenho. Se você espera executar uma automação de processo em volumes altos, um fluxo é uma boa opção em um playbook porque requer menos sobrecarga e recursos do sistema.

Espere executar poucos ou nenhum subfluxos

Quanto mais subfluxos um fluxo chamar, mais difícil será gerenciar a partir da interface de fluxos. Embora você possa usar lógica de fluxo condicional ou uma tabela de decisão para escolher um subfluxo a ser executado, os playbooks oferecem uma melhor experiência do usuário para executar uma sequência de subfluxos.

Quando usar playbooks

Os playbooks são criados com base em atividades, que usam fluxos, subfluxos e ações pré-criados como blocos de construção.

Um playbook é uma boa opção para automações de processo que atendem a esses critérios.

Várias interações manuais do usuário

Os playbooks fornecem elementos de IU para os usuários interagirem. O Playbook Experience orienta os usuários a fazer as mudanças necessárias para avançar o playbook.

Executar em volumes baixos

Os playbooks exigem mais recursos do sistema para serem executados porque geram elementos de IU e armazenam mais detalhes de execução.

Espere executar muitos subfluxos

Os playbooks oferecem uma melhor experiência do usuário para executar uma sequência de subfluxos.

Explorando fluxos

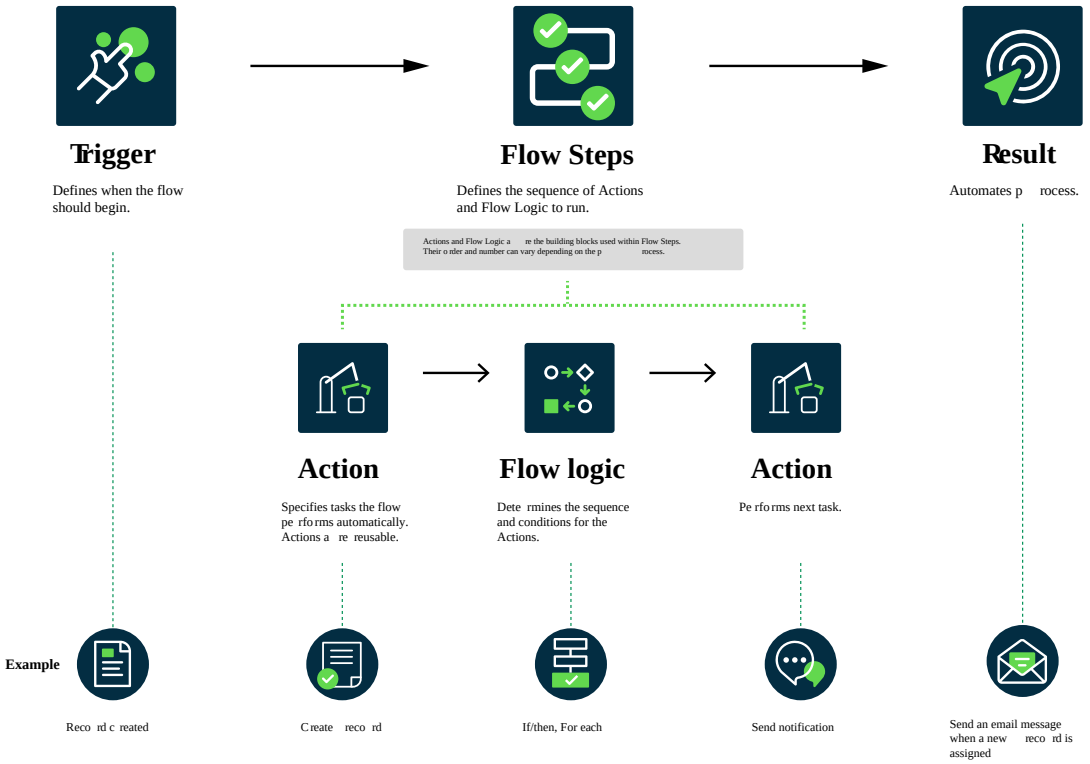
Os fluxos automatizam um processo reproduzível de várias etapas. Quando as condições de gatilho do fluxo são atendidas, o fluxo executa uma sequência de ações reutilizáveis e de lógica de fluxo para concluir o processo.

https://player.vimeo.com/video/1007933352?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Tradução automática

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

Visão geral dos fluxos



. *fluxo* é um processo automatizado que consiste em um gatilho, uma sequência de ações reutilizáveis e lógica de fluxo. O gatilho especifica quando executar o fluxo. As ações executam uma sequência de operações em seus dados. Por exemplo, o. **Fluxo de amostra de VTB** Cria e atribui um cartão VTB sempre que um incidente de prioridade 1 é criado.

Os fluxos consistem nos seguintes componentes.

Gatilho

. *gatilho* especifica quando executar o fluxo. Quando as condições do gatilho são atendidas, o sistema executa o fluxo usando os dados fornecidos pelo gatilho. Workflow Studio Oferece suporte a uma variedade de tipos de gatilho, como registro, solicitações do Catálogo de serviços e gatilhos agendados. Para obter uma descrição dos tipos de gatilho disponíveis, consulte

- Workflow Studio tipos de gatilho de fluxo
- Gatilhos de fluxo salvos

Detalhes da execução do fluxo

. *detalhes da execução do fluxo* a página permite que um autor de fluxo exiba informações de tempo de execução sobre uma ação ou fluxo diretamente do ambiente de design. Você pode exibir detalhes como o estado atual, ações ou etapas executadas, valores de saída gerados e erros produzidos. Consulte Detalhes da execução do fluxo.

Manipulador de erros de fluxo

. *manipulador de erros de fluxo* habilita um fluxo para capturar e relatar erros dos detalhes de execução do fluxo. Execute uma sequência de ações e subfluxos para identificar e corrigir problemas. Por exemplo, faça com que os fluxos registrem em log valores de saída, enviem notificações e executem subfluxos corretivos quando eles produzirem um erro. Consulte Manipulador de erros 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.

Subfluxos

Um *subfluxo* é um processo automatizado que consiste em uma sequência de ações, entradas de dados e saídas reutilizáveis. Em contraste com os fluxos, os subfluxos não têm um gatilho, mas são executados quando chamados de um fluxo, de outro subfluxo ou de um script. Criar e gerenciar subfluxos requer que você tenha alguma familiaridade com ServiceNow AI Platform tabelas e campos que a aplicação ou processo usa. Os analistas de processo podem criar subfluxos usando ações disponíveis ou usar um subfluxo existente como modelo. Consulte Criando subfluxos.

Ações

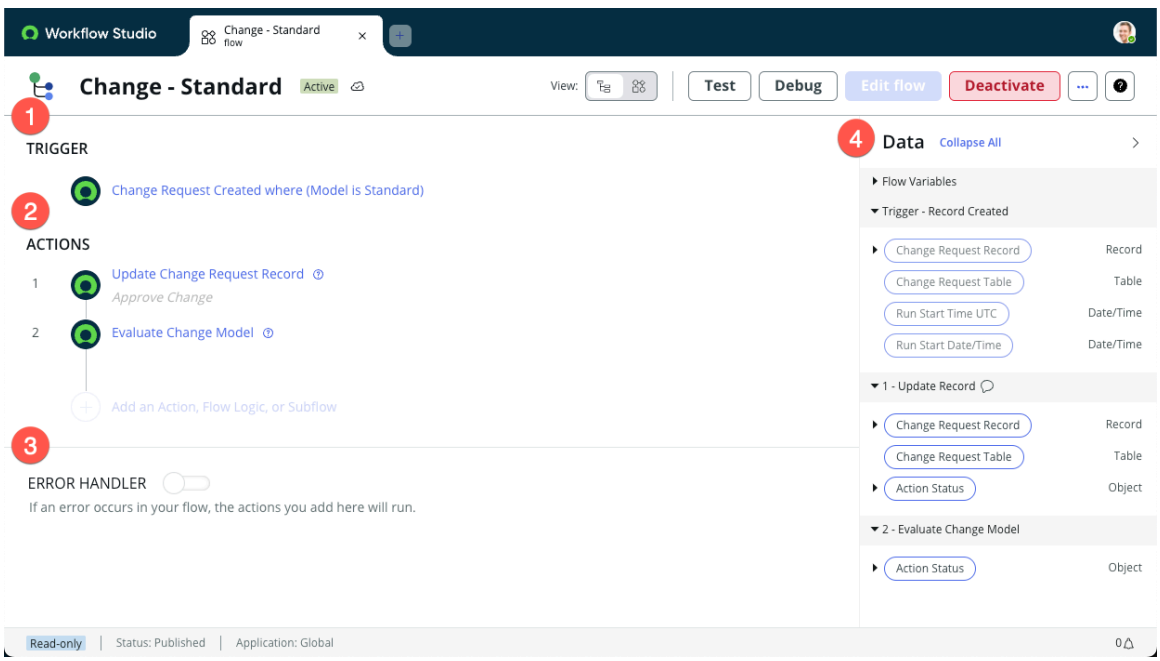
Uma *ação* é uma operação reutilizável que permite aos analistas de processo automatizar os recursos de ServiceNow AI Platform sem precisar escrever o código. Por exemplo, a ação **Criar registro** permite que os analistas de processo gerem registros em uma tabela específica com valores específicos quando ocorrerem determinadas condições. As ações principais do ServiceNow, como Criar Registro, exigem alguma familiaridade com tabelas e campos de ServiceNow AI Platform. Os designers de ação podem criar ações específicas da aplicação para predefinir detalhes de configuração. Por exemplo, criar uma ação Criar tarefa de incidente garante que o analista de processo use a tabela e a configuração de campo corretas sempre que a ação for usada. Você pode adicionar ações específicas da aplicação ativando o spoke associado. Consulte Workflow Studio ações.

Spokes

. *spoke* é uma aplicação com escopo que contém Workflow Studio ações e subfluxos para gerenciar tabelas específicas. Por exemplo, o. **Spoke do ITSM** Contém ações para gerenciar registros de incidentes e problemas. Você pode ativar spokes adicionais do ServiceNow Armazene ou ative o plug-in apropriado. Criar seu próprio spoke requer familiaridade com o desenvolvimento de aplicações no ServiceNow AI Platform. Para obter uma lista de spokes disponíveis, consulte Spokes.

Para obter instruções detalhadas para criar um fluxo, consulte Crie um fluxo em Workflow Studio.

Seções de um fluxo



Um fluxo consiste em quatro seções.

1. **Seção do gatilho**

Tradução automática

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

A seção Gatilho é onde você seleciona e define quando o fluxo é executado. Cada tipo de gatilho define quando um fluxo começa e os dados iniciais disponíveis para ele. Há gatilhos para operações de registro, datas e operações de aplicações.

Os fluxos são compatíveis com tipos de gatilho baseados em registro, programação e aplicação. Para obter mais informações sobre os tipos de gatilho disponíveis, consulte Workflow Studio tipos de gatilho de fluxo.

2. Seção de ação

A seção Ações é onde você seleciona e configura as etapas que compõem seu fluxo. Você pode adicionar ações , lógica de fluxo e subfluxos para um fluxo abrindo o seletor associado.

Números sequenciais aparecem ao lado de cada item na tela de design. Os números de ação começam com 1 e, em seguida, aumentam em 1 conforme você adiciona mais itens ao fluxo.

Seção do manipulador de erros 3

A seção Manipulador de erros dos fluxos é onde você pode habilitar o fluxo para capturar e corrigir erros. Para obter mais informações sobre como usar a seção do manipulador de erros, consulte Manipulador de erros de fluxo.

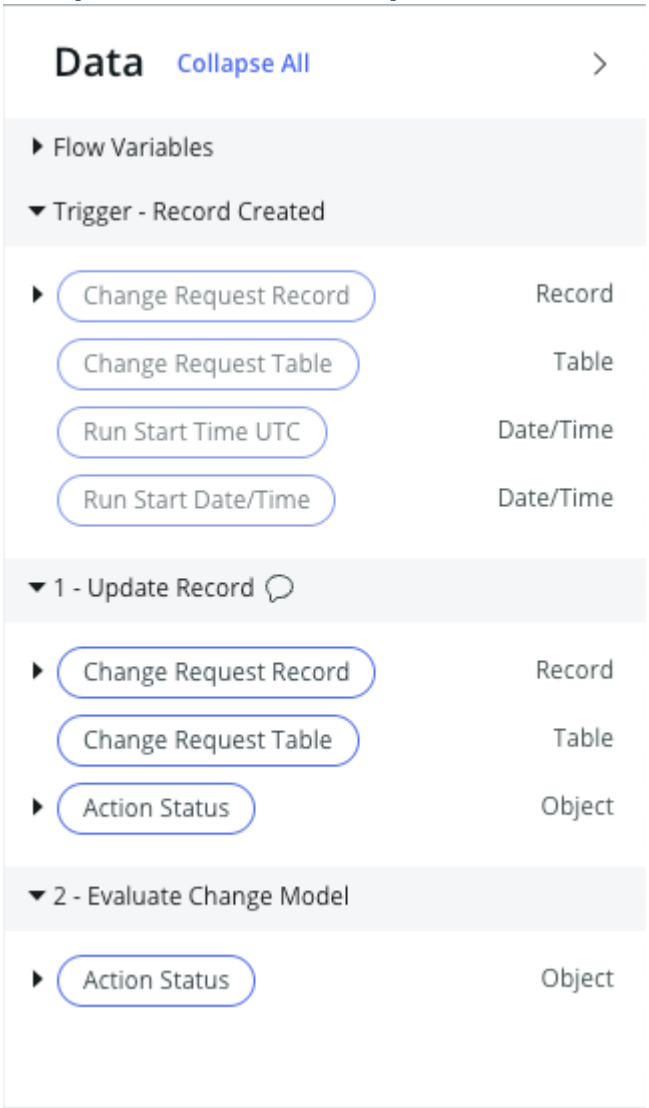
4. Painel de dados

O painel Dados armazena todos os dados coletados ou gerados pelo fluxo como variáveis. Cada variável de dados tem sua própria *cápsula* Que os Flow Designers podem usar para arrastar o valor da variável para uma entrada ou saída de ação. Os fluxos geram o nome da cápsula com base no conteúdo e no tipo de dados. O sistema especifica o tipo de dados da variável ao lado da 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.

Exemplo de dados de fluxo no painel de dados



Configuração de ação

Abra o seletor de ação para adicionar uma ação a um fluxo. Configure uma ação especificando seus valores de entrada, que podem ser dados do gatilho de fluxo ou a saída de outras ações. Insira valores para entradas diretamente ou use dados do painel Dados para configurar as entradas de uma ação. No início de um fluxo, os dados podem ser limitados ao gatilho de fluxo ou às entradas de subfluxo. À medida que você adiciona ações a um fluxo, os valores de saída de cada ação aparecem como cápsulas de dados no painel Dados.

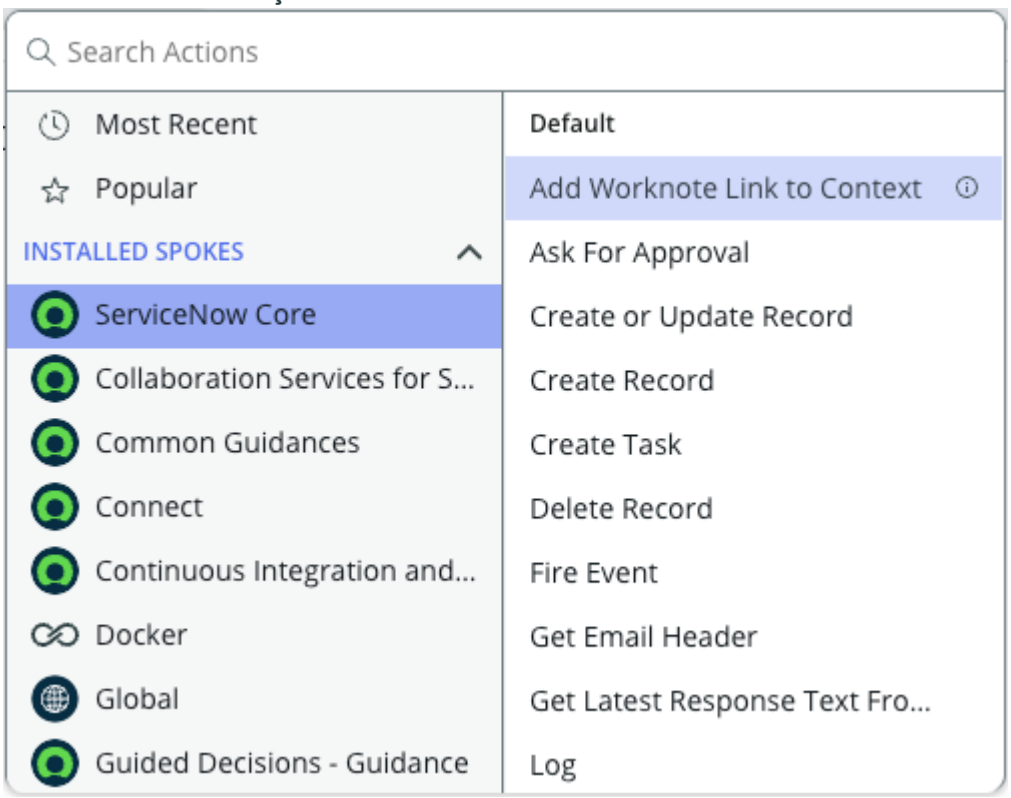
Seletores de componente

Na seção Ações de um fluxo, você pode selecionar **Ação** , **Lógica de fluxo** ou **Subfluxo** opções para abrir um seletor para esse tipo de componente. Você pode inserir texto na janela de pesquisa para pesquisar um componente ou navegar pelas categorias para encontrar um componente que deseja adicionar ao fluxo.

Tradução automática

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

Menu do seletor de ações



O seletor Ação consiste em vários recursos para facilitar a descoberta de ações.

Ações de pesquisa

O seletor Ação filtra a lista de ações que ele exibe conforme você digita. O seletor exibe somente ações que correspondem à sua consulta de pesquisa.

Mais recente

O seletor Ação exibe uma lista das ações mais recentes selecionadas durante esta sessão.

Popular

O seletor Ação exibe uma lista de ações que outros usuários usaram com frequência.

Spokes instalados

Algumas aplicações incluem spokes que adicionam ações específicas da aplicação. Normalmente, as ações do spoke são somente leitura, mas podem ser copiadas e personalizadas. O seletor Ação agrupa ações pelo escopo da aplicação ao qual elas pertencem. Selecione um spoke para ver sua lista de ações.

ServiceNow Ações principais

Sua instância vem com uma coleção de ações principais ou usadas com frequência ServiceNow AI Platform que podem ser adicionadas a qualquer fluxo.

Ações globais do spoke

Os desenvolvedores podem criar ações personalizadas no escopo da aplicação global para disponibilizá-las para todas as aplicações. ServiceNow Fornece algumas ações no escopo global para uso em qualquer fluxo.

Ações personalizadas

Os desenvolvedores também podem criar ações personalizadas em um escopo da aplicação que eles possuem. As ações personalizadas aparecem no seletor de ação no escopo da aplicação do spoke.

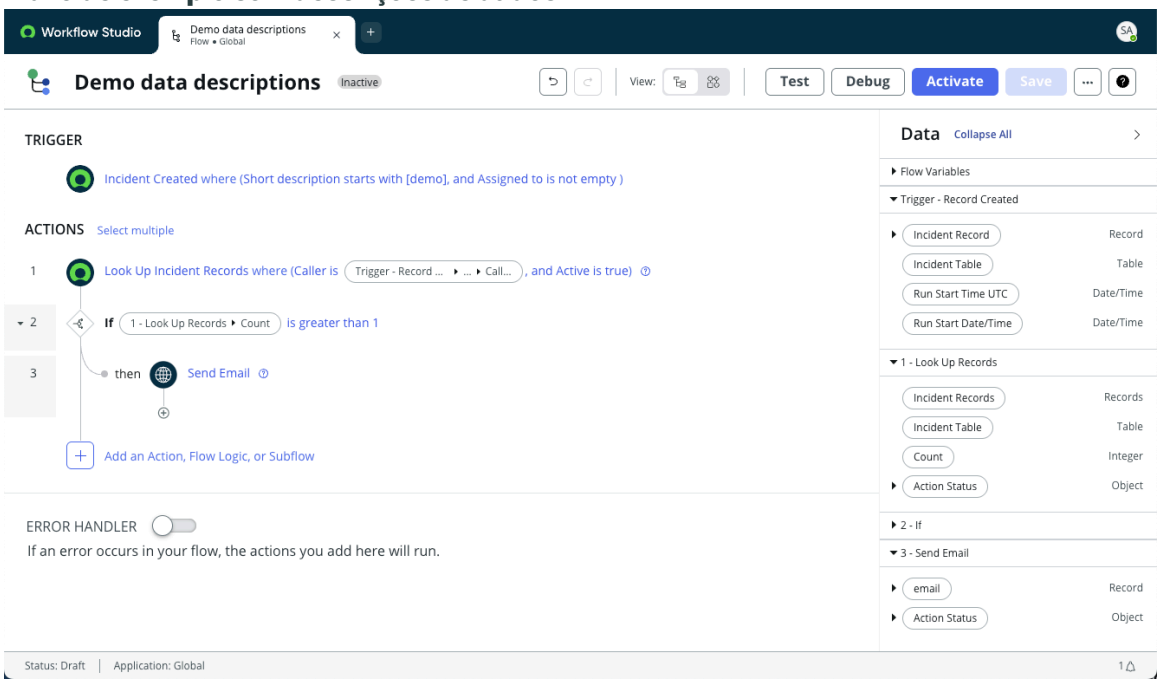
Tradução automática

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

Descrições dos dados de fluxo

Veja uma descrição em linguagem natural dos dados que cada componente de um fluxo usa. Entenda quais gatilhos de fluxo de dados, ações e blocos de lógica de fluxo usam sem precisar abrir os detalhes de configuração.

Fluxo de exemplo com descrições de dados



Por exemplo, este fluxo usa essas descrições.

Descrição do gatilho

O gatilho Criar registro descreve as condições que devem ser atendidas para iniciar o fluxo.

Incidente criado em que (a descrição resumida começa com [demonstração] e Atribuído a não está vazio)

Descrição da ação

A ação Pesquisar registros descreve as condições de filtro que ela usa para encontrar registros.

Pesquisar registros de incidentes em que (solicitante é [gatilho - registro criado > ... > solicitante] e Ativo é verdadeiro)

Descrição da lógica de fluxo

A lógica de fluxo If descreve as condições que devem ser atendidas para executar as ações que ela contém.

Se [1 - Pesquisar registros > Contagem] for maior que 1

Benefícios dos fluxos

Os fluxos fornecem aos responsáveis e desenvolvedores do processo os seguintes benefícios:

Tradução automática

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

- Automatiza o trabalho repetitivo para melhorar a eficiência e a experiência.
- Descreve um fluxo de trabalho em linguagem natural para ajudar usuários não técnicos a entender o que ele faz.
- Exibe um fluxo de trabalho como um diagrama para ajudar os construtores a ver caminhos e conexões disponíveis.
- Permite criar e testar um fluxo de trabalho a partir de uma única interface para garantir que ele funcione conforme o esperado.
- Promove a automação de processos, permitindo que os especialistas no assunto desenvolvam e compartilhem ações reutilizáveis com os autores de fluxo.
- Reduz os custos de upgrade, com upgrade-Safe ServiceNow AI Platform lógica substituindo script personalizado complexo.
- Reduz os custos de desenvolvimento fornecendo uma biblioteca de ações reutilizáveis.
- Dimensionável com assinaturas separadas para integração e funcionalidade de Automação Robótica de Processos (RPA).

Benefício	Recurso	Usuários
Crie um fluxo de trabalho automatizado a partir de uma biblioteca existente de operações automatizadas.	Fluxo	Desenvolvedor de aplicações, proprietário do processo ou administrador
Execute um fluxo de trabalho automatizado quando um conjunto de condições do gatilho for atendido.	Fluxo	Desenvolvedor de aplicações, proprietário do processo ou administrador
Use um conjunto de condições do gatilho como dados de entrada para executar um fluxo de trabalho automatizado.	Fluxo	Desenvolvedor de aplicações, proprietário do processo ou administrador

Introdução aos fluxos

Crie um fluxo de amostra com um gatilho e ações do sistema de base que exigem uma aprovação.

https://www.youtube.com/embed/VnVpqtw-GqI

Assista a este vídeo de 3:34 minutos para obter uma introdução à criação de um fluxo no Workflow Studio.

Antes de Iniciar

Função necessária: Flow_designer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um fluxo pode incluir estes componentes:

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

- Gatilho: Uma atividade que inicia o fluxo, como um registro criado em uma tabela especificada ou um trabalho agendado.
- Condições: Declarações que determinam quando ou como uma ação é executada. Por exemplo, execute uma ação somente se um campo estiver acima de um determinado valor.
- Operações executadas pelo sistema, como um valor de campo atualizado, aprovação solicitada ou um valor registrado.

Para entender os fluxos básicos, crie um fluxo de aprovação de item do catálogo. Este fluxo:

1. Executado quando um item do catálogo é solicitado.
2. Envia um e-mail para notificar o solicitante.
3. Inicia a aprovação do gerente se estiver acima de um valor especificado em dólares.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Estúdio de fluxo de trabalho**.
2. Em Workflow Studio Página inicial, selecione **Novo(a)** > **Fluxo**.
3. Especifique um nome, uma descrição e, opcionalmente, especifique propriedades adicionais para o fluxo.
4. Selecione **Build flow** (Criar fluxo).
5. Depois que o fluxo for criado, adicione um gatilho para iniciar o fluxo.
   a. Selecione **Adicione um gatilho** .
   b. Na lista de gatilhos, selecione **Aplicação** > **Catálogo de serviços**.
   c. Clique em **Done** (Concluído).
   O fluxo é executado sempre que um usuário solicita um item do catálogo de serviços.
6. Selecione **Adicione uma ação, lógica de fluxo ou subfluxo** .
   Primeiro, adicionaremos uma ação Enviar e-mail que envia um e-mail quando um item do catálogo é solicitado, seguida por uma lógica de fluxo IF e uma ação Solicitar aprovação que iniciará a aprovação se o custo do item for superior a USD 1000.
7. Adicione uma ação Enviar e-mail para enviar um e-mail ao solicitante quando um item do catálogo for solicitado.
   a. De **Ação** , selecione *ServiceNow* **Núcleo** > **Enviar e-mail**.
   b. Configure a ação.

Campo	Ação
Registro de destino	No painel Dados, expanda **Catálogo de serviços** e arraste **Registro de item solicitado** cápsula de dados.
.	Expanda **Registro de item solicitado** Cápsula de dados e arraste a cápsula de dados de e-mail.
Assunto	Adicione um assunto para a notificação por e-mail.
Corpo da mensagem	Adicione o corpo do e-mail.

Tradução automática

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

8. Adicione uma lógica de fluxo IF e uma ação Solicitar aprovação para que possamos iniciar a aprovação se o custo do item for superior a USD 1000.
   a. Selecionar **Adicione uma ação, lógica de fluxo ou subfluxo** > **Lógica de fluxo** > **Se**.
   b. Em **Condição 1** , referência com pontos ou arraste **Registro de item solicitado** > **Preço** cápsula de dados.
   c. Selecione **maior que** .
   d. Insira 1000 .
   e. Clique em **Done** (Concluído).
   f. Selecionar **Ação** > **Solicitar aprovação**.
   g. Em **Registro** , referência com pontos ou arraste **Registro de item solicitado** cápsula de dados.
   h. Especifique **Regras** . **Aprovar** quando **Qualquer pessoa aprova** e faça uma referência com pontos ou arraste **Registro de item solicitado** > **Aberta por** > **Gerente** cápsula de dados.
   i. Clique em **Done** (Concluído).
9. **Teste** e. **Ativar** o fluxo.

O que Fazer Depois

Transforme a ação Solicitar aprovação em uma ação reutilizável usando Workflow Studio. As ações permitem que os designers de fluxo adicionem ações complexas a vários fluxos com configuração mínima. Consulte Introdução às ações.

Crie seu primeiro fluxo no Workflow Studio

Passe por um exemplo de como criar, testar e ativar um fluxo de amostra em Workflow Studio.

Antes de Iniciar

- Função necessária: admin, flow_designer ou deleged_developer
- Certifique-se de fazê-lo familiarize-se com todos os recursos que sua empresa usa para automatizar operações no ServiceNow AI Platform, como fluxos , subfluxos e ações .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para ajudar você a começar a criar seu primeiro fluxo no Workflow Studio siga as etapas abaixo. O fluxo de exemplo será iniciado ou acionado sempre que um usuário na instância criar uma solicitação para um Catálogo de serviços item. Quando uma solicitação é criada, nosso fluxo executa automaticamente as seguintes ações:

- Verifique se o preço do item do catálogo é superior a USD 1 000.
- Se o preço for maior que USD 1 000, notifique o gerente do solicitante para aprovar a solicitação.
- Caso contrário, se o preço for menor ou igual a USD 1 000, aprove e feche automaticamente a solicitação.

Procedimento

1. Use o navegador de filtros para acessar **Tudo** > **Autoatendimento** > **Catálogo de serviços**.
2. Na caixa Principais solicitações, selecione **Laptop padrão** e concluem o produtor de registro.
   O sistema produz um registro de Item solicitado que tem um preço de $1100 ou mais (RITM0010001).
3. Use o navegador de filtros para acessar **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
4. Em Workflow Studio cabeçalho principal da página principal, selecione **Novo(a)** > **Fluxo**.

Tradução automática

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

5. Na janela Propriedades de fluxo, preencha os seguintes campos:

Campo	Ação
Nome do fluxo	Insira Fluxo de aprovação para itens solicitados

Em seguida, selecione **Enviar** para abrir seu fluxo no Workflow Studio ambiente de design.

6. Na seção DO GATILHO, selecione **Adicione um gatilho** .
7. No seletor de gatilho, insira Catálogo de serviços no campo de pesquisa ou localize *Service Catalog*Gatilho na categoria APLICAÇÃO.
   Em seguida, selecione *Service Catalog*gatilho para adicionar este gatilho ao seu fluxo. Mais tarde, quando testamos esse fluxo, podemos simular o disparo desse gatilho criando um novo Catálogo de serviços Registro de solicitação de item.
8. Clique em **Concluído** para concluir a adição de *Service Catalog*gatilho para seu fluxo.
9. Na seção AÇÕES, selecione **Adicione uma Ação, Lógica de Fluxo ou subfluxo** .
   Em seguida, selecione **Lógica de fluxo** para abrir o seletor de lógica de fluxo.
10. No seletor de lógica de fluxo, selecione **Se**
11. Ao lado da entrada Condição 1, clique no ícone do seletor de cápsula ( ) para abrir o dot-walker.
    O dot-walker permite que você acesse dados do gatilho em seu fluxo. Mais tarde, ao adicionar ações ao fluxo, você também pode usar o dot-walker para acessar dados dessas ações. Você pode usar o dot-walker para detalhar os dados que fazem referência a outros registros para obter o valor de espaço reservado de campo apropriado que você deseja descartar como uma cápsula de dados na entrada de uma ação.
12. Navegue, ou faça referência com pontos, até **Catálogo de serviços** > **Registro de item solicitado** > **Preço** e selecione **Preço** Para adicionar esta cápsula de dados à entrada Condição 1.
13. No próximo campo do construtor de condições, escolha **maior que** e, em seguida, insira 1000 no campo final.
    Agora, você configurou com sucesso uma condição que verificará se o preço do item do catálogo solicitado por um usuário é maior que USD 1 000.
14. Clique em **Concluído** para concluir a adição de *If*lógica de fluxo para seu fluxo.
15. Em *If*condição de lógica de fluxo, selecione **Ação** .
16. No seletor de ação, insira Solicitar aprovação no campo de pesquisa ou localize *Ask For Approval*ação selecionando **ServiceNow Core** > **Solicitar aprovação** Na subcategoria Padrão.
17. Adicione os seguintes valores para as entradas da ação Solicitar aprovação:

Entrada	Ação
Registro	Clique no ícone do seletor de cápsulas ( ) para abrir o dot-walker. Em seguida, navegue, ou faça referência com pontos, até **Catálogo de serviços** > **Registro de item solicitado** e selecione **Registro de item solicitado** para adicionar esta cápsula de dados à entrada.
Tabela	Deixe como Item solicitado [sc_req_item] .
Campo de Aprovação	Deixe como Aprovação .

Tradução automática

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

Entrada	Ação
Campo de Diário	Deixe como Histórico de aprovações .
Regras	Deixe o primeiro campo como Aprovar . Em Quando, selecione **Qualquer pessoa aprova** da lista. Em seguida, clique no ícone do seletor de cápsula ( ) para abrir para o dot-walker. Navegue, ou faça referência com pontos, até **Catálogo de serviços** > **Registro de item solicitado** > **Aberta por** > **Gerente** e selecione **Gerente** para adicionar esta cápsula de dados ao campo.
Data de vencimento	Deixe como Nenhum .

Agora, você configurou com sucesso uma ação condicional que solicitará automaticamente a aprovação do gerente do solicitante para qualquer item do catálogo solicitado que tenha um preço superior a USD 1 000.

18. Clique em **Concluído** para concluir a adição da condicional *Ask for Approval* ação em *If* lógica de fluxo do seu fluxo.
19. Selecione **Add an Action, Flow Logic, or Subflow** (adicionar uma ação, lógica de fluxo ou subfluxo). Em seguida, selecione **Lógica de fluxo** e escolha *Else* no seletor de lógica de fluxo.
20. Em *Else* lógica de fluxo, selecione o ícone de adição ( ) e selecione **Ação** .
    No seletor de ação, selecione **Atualizar registro** ação.
21. Adicione os seguintes valores para as entradas da ação Atualizar registro:

Entrada	Ação
Registro	Clique no ícone do seletor de cápsulas ( ) para abrir o dot-walker. Em seguida, navegue, ou faça referência com pontos, até **Catálogo de serviços** > **Registro de item solicitado** e selecione **Registro de item solicitado** para adicionar esta cápsula de dados à entrada.
Tabela	Deixe como Item solicitado [sc_req_item] .
Campos	Selecione **Adicione o valor do campo** . Em seguida, selecione **Aprovação** e escolha **Aprovado** como o valor do campo. Em seguida, selecione **Estado** e escolha **Encerrado concluído** como o valor do campo. Por fim, selecione **Anotações de encerramento** e insira Solicitação aprovada automaticamente, pois o valor do item solicitado é menor que $1 000 para o valor do campo.

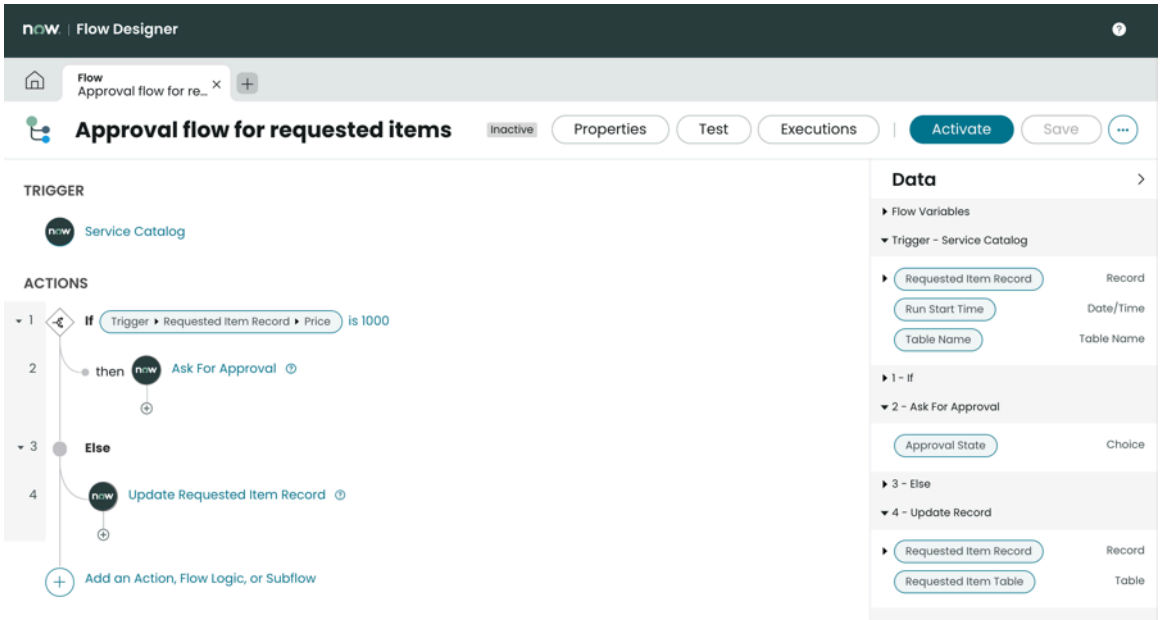
Agora, você configurou com sucesso uma ação condicional que aprova e fecha automaticamente a solicitação de item do catálogo se o preço do item solicitado for menor ou igual a USD 1 000.

22. Para concluir a adição da condicional *Update Record* ação em *Else* lógica de fluxo do seu fluxo, clique em **Concluído** .
23. No cabeçalho principal, clique em **Salvar** para salvar as mudanças feitas no 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.

Seu fluxo deve ser semelhante ao seguinte exemplo:



24. Para testar seu fluxo e ver se ele é acionado e executado corretamente sem erros, vá para o cabeçalho principal e clique em **Teste** .
25. Na janela Fluxo de teste, selecione um registro de Item solicitado que tenha um preço superior a USD 1000 e selecione **Executar teste** .

    Example
    Por exemplo, selecione o registro de item solicitado que você criou anteriormente no catálogo de serviços (RITM0010001).

    Você pode selecionar o ícone Criar novo registro (+) para criar um novo item solicitado.
26. Selecione **A execução do seu teste foi concluída. View the flow execution details (A execução do teste foi concluída. Confira os detalhes da execução do fluxo).**
27. Na página Detalhes da execução, consulte os valores preenchidos para o gatilho e cada ação automatizada em seu fluxo.
    Para obter mais informações, consulte Detalhes da execução do fluxo.
28. Navegue de volta para seu fluxo.
29. No cabeçalho principal, clique em **Ativar** para que o gatilho do fluxo seja acionado sempre que um usuário em sua instância criar um novo Catálogo de serviços Registro de solicitação de item.

O que Fazer Depois

Seu fluxo agora está ativo e será executado sempre que for acionado. Em seguida, você pode gerenciar seu fluxo sempre que ele for executado exibindo o histórico de execução do fluxo.Para exibir este histórico, abra seu fluxo no Workflow Studio ambiente de design e clique em **Execuções** no cabeçalho principal. A página resultante mostra o estado de conclusão de cada execução de fluxo, bem como quanto tempo levou para cada execução de fluxo ser executada ou seu tempo de execução. Para solucionar problemas de execução de fluxo para erros, selecione uma execução nesta lista para abrir o. Detalhes da execução do fluxo.

Crie um fluxo a partir de um modelo em App Engine Studio

Passe por um exemplo de como criar, testar e ativar um fluxo usando um modelo de fluxo em App Engine Studio.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Crie uma aplicação em App Engine Studio. Depois que sua aplicação for criada, você poderá usar modelos de fluxo para criar fluxos. Para obter mais informações, consulte Criação de aplicações no App Engine Studio .

Função necessária: admin, flow_designer ou deleged_developer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para ajudar você a começar a criar um fluxo a partir de um modelo de fluxo, siga as etapas abaixo. O fluxo de exemplo será iniciado ou acionado sempre que um usuário na instância criar uma solicitação para um Catálogo de serviços item. Quando uma solicitação é criada, nosso fluxo executa automaticamente as seguintes ações:

- Verifique se o preço do item do catálogo é superior a USD 1 000.
- Se o preço for maior que USD 1 000, notifique o gerente do solicitante para aprovar a solicitação.
- Caso contrário, se o preço for menor ou igual a USD 1 000, aprove e feche automaticamente a solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **App Engine Studio** > **App Engine Studio**.
2. Na página Meus aplicativos, abra sua aplicação.
3. Em sua aplicação, ao lado de Automação, clique no ícone Adicionar ( ).
4. Na galeria de modelos de automação, selecione **Crie uma aprovação para um item do catálogo solicitado** e clique em **Começar** .
5. Em **Item do catálogo do modelo** , selecione **Laptop padrão** .
6. Em **Peça aprovação se o preço do item do catálogo for maior que** campo, insira `1000` e clique em **Concluído** .
7. Em **Nome** campo, insira `Fluxo de aprovação para itens solicitados` .
8. Em **Descrição** campo, insira `Fluxo de aprovação para itens solicitados` e clique em **Continuar** .
9. Depois que o fluxo for criado, clique em **Edite este fluxo** .
10. Na página de fluxo, clique em **Se não aprovado** e clique em **Excluir** para remover o degrau.
11. Na parte inferior do fluxo, clique em **Log** e clique em **Excluir** para remover o degrau.
12. Da mesma forma, exclua as duas últimas ações de log na parte inferior do fluxo.
13. Selecione **Add an Action, Flow Logic, or Subflow** (adicionar uma ação, lógica de fluxo ou subfluxo). Em seguida, selecione **Lógica de fluxo** e escolha *`Else`*no seletor de lógica de fluxo.
14. Em *`Else`*lógica de fluxo, selecione o ícone de adição ( ) e selecione **Ação** . No seletor de ação, selecione **Atualizar registro** ação.
15. Adicione os seguintes valores para as entradas da ação Atualizar registro:

Entrada	Ação
Registro	Clique no ícone do seletor de cápsulas ( ) para abrir o dot-walker. Em seguida, navegue, ou faça referência com pontos, até **Catálogo de serviços** > **Registro de item solicitado** e selecione

Tradução automática

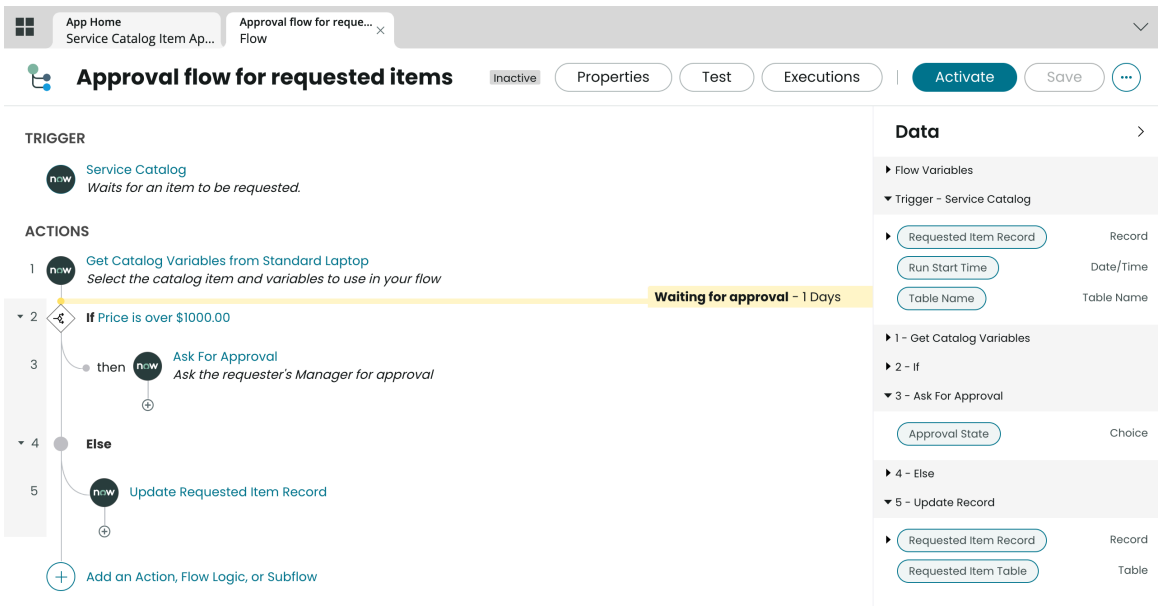
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Entrada	Ação
	Registro de item solicitado para adicionar esta cápsula de dados à entrada.
Tabela	Deixe como Item solicitado [sc_req_item] .
Campos	Selecione **Adicione o valor do campo** . Em seguida, selecione **Aprovação** e escolha **Aprovado** como o valor do campo. Em seguida, selecione **Estado** e escolha **Encerrado concluído** como o valor do campo. Por fim, selecione **Anotações de encerramento** e insira Solicitação aprovada automaticamente, pois o valor do item solicitado é menor que $1 000 para o valor do campo.

Agora, você configurou com sucesso uma ação condicional que aprova e fecha automaticamente a solicitação de item do catálogo se o preço do item solicitado for menor ou igual a USD 1 000.

16. Para concluir a adição da condicional *Update Record*ação em *Else*lógica de fluxo do seu fluxo, clique em **Concluído** .

17. No cabeçalho principal, clique em **Salvar** para salvar as mudanças feitas no fluxo.
Seu fluxo deve ser semelhante ao seguinte exemplo:



18. Para testar seu fluxo e ver se ele é acionado e executado corretamente sem erros, vá para o cabeçalho principal e clique em **Teste** .

19. Na janela Fluxo de teste, selecione um registro de Item solicitado que tenha um preço superior a USD 1000 e selecione **Executar teste** .

Example
Por exemplo, selecione o registro de item solicitado que você criou anteriormente no catálogo de serviços (RITM0010001).

Você pode selecionar o ícone Criar novo registro (+) para criar um novo item solicitado.

20. Selecione **A execução do seu teste foi concluída. View the flow execution details (A execução do teste foi concluída. Confira os detalhes da execução do fluxo).**

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

21. Na página Detalhes da execução, consulte os valores preenchidos para o gatilho e cada ação automatizada em seu fluxo.
    Para obter mais informações, consulte Detalhes da execução do fluxo.
22. Navegue de volta para seu fluxo.
23. No cabeçalho principal, clique em **Ativar** para que o gatilho do fluxo seja acionado sempre que um usuário em sua instância criar um novo Catálogo de serviços Registro de solicitação de item.

O que Fazer Depois

Seu fluxo agora está ativo e será executado sempre que for acionado. Em seguida, você pode gerenciar seu fluxo sempre que ele for executado exibindo o histórico de execução do fluxo.Para exibir este histórico, clique em **Execuções** no cabeçalho principal. A página resultante mostra o estado de conclusão de cada execução de fluxo, bem como quanto tempo levou para cada execução de fluxo ser executada ou seu tempo de execução. Para solucionar problemas de execução de fluxo para erros, selecione uma execução nesta lista para abrir o. Detalhes da execução do fluxo.

Use Workflow Studio painel de ajuda

Navegue por tópicos no painel de ajuda lateral para saber mais sobre como criar fluxos e ações, como trabalhar com dados e spokes e como percorrer tours guiados em Workflow Studio.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, flow_designer ou deleged_developer

Procedimento

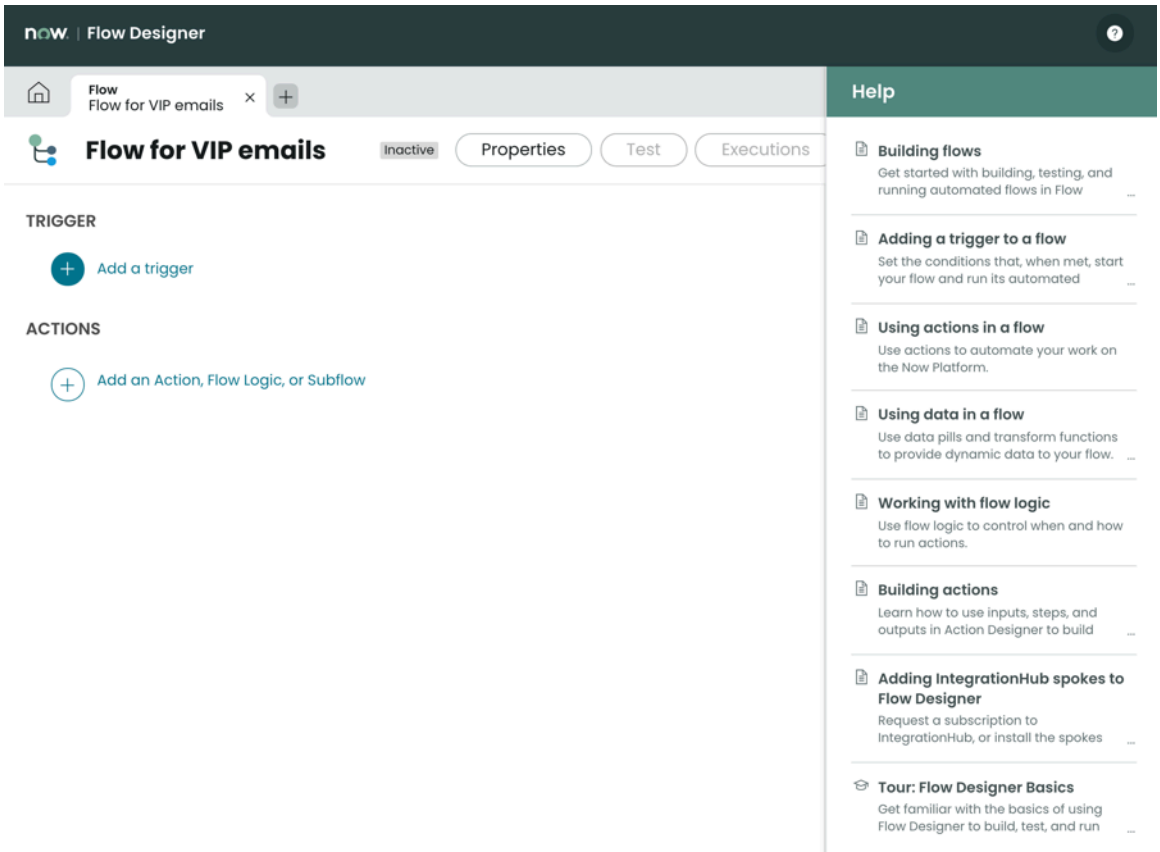
1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Em Workflow Studio cabeçalho principal da página principal, selecione o ícone de ponto de interrogação ( ) para abrir o painel de ajuda.
   Você verá tópicos de ajuda que podem ser selecionados e procurar mais informações sobre como criar fluxos e ações, trabalhar com dados e configurar IntegrationHub spokes.
3. Para fechar o painel de ajuda, selecione o ícone de ponto de interrogação (novamente.
4. Abra qualquer fluxo da lista de fluxos para ir para Workflow Studio ambiente de design.
5. Ao lado do nome de qualquer ação no fluxo, selecione o ícone Abrir painel de ajuda ( ).
   O painel de ajuda é aberto com informações sobre a ação e como usar as entradas e saídas da ação em seu fluxo. Se nenhum conteúdo de ajuda estiver disponível para a ação selecionada, o painel será exibido Nenhum conteúdo de ajuda encontrado para: e o nome da ação.
6. Você também pode acessar os tours guiados no painel de ajuda selecionando o ícone de ponto de interrogação (enquanto estiver em Workflow Studio ambiente de design.
   Depois de abrir o painel de ajuda, localize um cartão de ajuda que comece com Tour: e selecione esse cartão para iniciar o tour

Resultado

O painel de ajuda é aberto com conteúdo de ajuda sobre fluxos, ações, spokes e tours guiados.

Tradução automática

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



Numeração da ação de fluxo

A descrição da ação exibe um número inteiro ao lado de cada ação e bloco de lógica de fluxo em um fluxo. Você pode atualizar fluxos que contêm numeração de ação legada a partir de Workflow Studio.

Numeração da ação atual

A sequência numérica atual incrementa cada item na descrição da ação em um valor inteiro de um. Por exemplo, se um bloco de lógica de fluxo for a etapa 2 na descrição da ação, as ações no bloco de lógica de fluxo serão as etapas 3, 4 e 5. Os scripts em linha fazem referência ao valor do número inteiro das ações e da lógica de fluxo.

Numeração de ação legada

A sequência numérica legada incrementa cada item em um bloco de lógica de fluxo por um valor decimal de 0,1. Por exemplo, se um bloco de lógica de fluxo for a etapa 2 na descrição da ação, as ações no bloco de lógica de fluxo serão as etapas 2,1, 2,2 e 2,3. Scripts em linha fazem referência aos valores decimais das ações e da lógica de fluxo.

Importante:
Scripts em linha produzem um erro quando se referem a ações que usam numeração de ação legada. Atualize todas as referências de script em linha para usar a nova numeração de ação.

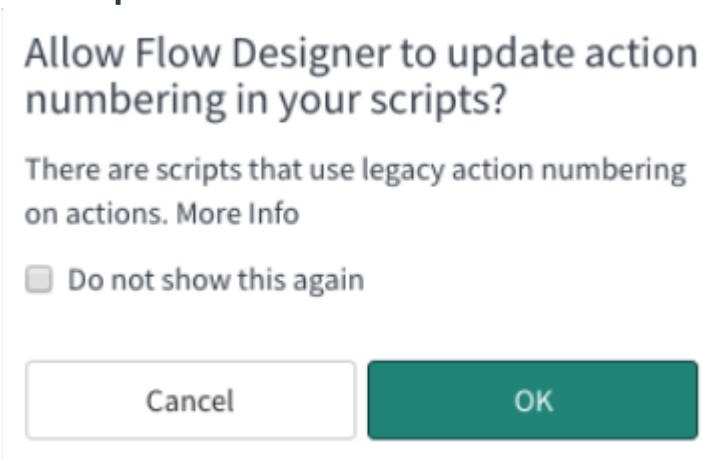
Atualizações automáticas de numeração de ação

Workflow Studio atualiza automaticamente a numeração de ação de todos os fluxos durante o upgrade. Sempre que você abre um fluxo que contém scripts em linha, Workflow Studio verifica o script em busca de referências à numeração de ação legada. Se o script contiver referências legadas, ele exibirá um aviso para atualizar a numeração 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.

Solicitar para atualizar automaticamente números de ação em scripts em linha



O sistema tenta corresponder as ações referidas pela numeração de ação legada às ações com a nova numeração. Revise as mudanças de script em linha para garantir que seus scripts em linha façam referência às ações corretas.

Nota:
Se um fluxo atualizado não tiver a numeração correta, mova as ações e a lógica de fluxo para a sequência correta.

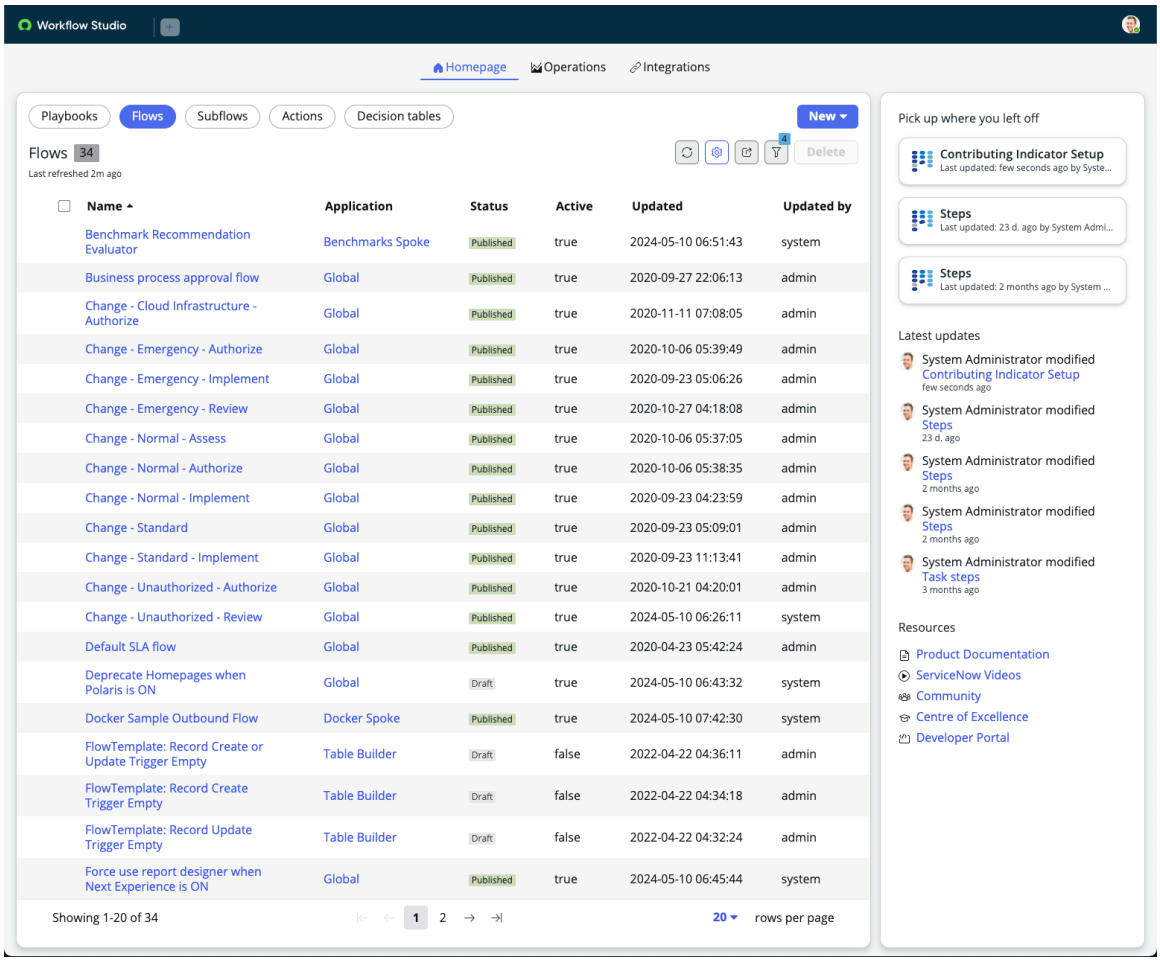
Workflow Studio Página principal

Acesse ou crie ações, fluxos, subfluxos ou detalhes de sua execução.

A página principal Workflow Studio inclui várias seções e widgets para orientar o seu 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.



Trabalho disponível por tipo de componente

Esta seção mostra uma lista de registros para cada tipo de componente de trabalho.

Fluxos

Lista os fluxos disponíveis nos quais você pode trabalhar. A seleção de um fluxo o abre em uma nova guia. Por padrão, esta lista mostra o nome do fluxo, nome interno, nome do escopo da aplicação, status da publicação, status ativo e informações de atualização. É possível utilizar os controles de lista padrão para filtrar ou personalizar esta lista.

Subfluxos

Lista os subfluxos disponíveis nos quais você pode trabalhar. A seleção de um subfluxo o abre em uma nova guia. Por padrão, esta lista mostra o nome do subfluxo, nome interno, nome do escopo da aplicação, status da publicação, status ativo e informações de atualização. É possível utilizar os controles de lista padrão para filtrar ou personalizar esta lista.

Ações

Lista as ações disponíveis nas quais você pode trabalhar. A seleção de uma ação abre-a em uma nova guia. Por padrão, esta lista mostra o nome da ação, nome interno, nome do escopo da aplicação, status da publicação, status ativo e informações de atualização. É possível utilizar os controles de lista padrão para filtrar ou personalizar esta lista.

Execuções

Lista os detalhes de execução das ações, fluxos e execução de subfluxos. Por padrão, esta lista mostra a data de criação, o nome da ação, o fluxo ou a execução de subfluxo, o status de execução, a duração do tempo de execução, criado por e as informações de sys_id. É possível utilizar os controles de lista padrão para filtrar ou personalizar esta 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.

Conexões

Lista os registros de conexão disponíveis que pode visualizar ou editar para spokes de IntegrationHub.

Filtro Todo o trabalho

Lista as opções de filtro para o trabalho disponível. Escolha entre **Criado por mim** ou **Todo o trabalho**. A opção Criado por mim mostra apenas componentes Workflow Studio ou detalhes de execução criada. A opção Todo o trabalho mostra todos os componentes Workflow Studio ou detalhes de execução que você tem permissão para ver ou editar.

Criar novo(a)

Esta seção inclui links para criar um fluxo, subfluxo ou ação. As escolhas disponíveis dependem da sua função de usuário, permissões de desenvolvedor e definições de acesso a recursos. Você só pode criar componentes que tenha permissão para criar. Consulte Acesso do usuário ao Workflow Studio fluxos para obter informações sobre como conceder ou limitar o acesso a componentes Workflow Studio.

Continuar de onde parou

Esta seção lista os componentes de Workflow Studio que você criou ou editou pela última vez. Selecione um componente para continuar trabalhando nele.

Relatórios de execução

Esta seção mostra dois relatórios.

Execuções de fluxo de Hoje

Este relatório lista os detalhes de execução criados hoje.

Fluxos mais executados de hoje

Este relatório lista o fluxo ou subfluxo mais executado durante as últimas 24 horas.

Atividade recente

Esta seção mostra um fluxo de atividades das criações e atualizações de componentes de Workflow Studio. O fluxo de atividades mostra o usuário, o componente de Workflow Studio em que você trabalhou e há quanto tempo a atividade ocorreu.

Recursos

Esta seção inclui links para documentação do produto, vídeos de assistência, discussões da comunidade, spokes de IntegrationHub e cursos de desenvolvedor.

Painel de ajuda

Esta seção está disponível quando você seleciona o ícone de ponto de interrogação ( ) para abrir o painel de ajuda Workflow Studio. Você pode procurar tópicos e tours guiadas que podem ajudar a começar a criar fluxos e ações. Para obter mais informações, consulte Use Workflow Studio painel de ajuda.

Workflow Studio dados

Cada vez que você adiciona uma ação a um fluxo, Workflow Studio adiciona uma cápsula de dados para armazenar seus resultados. O nome da cápsula de dados indica sua sequência no fluxo e seu tipo de dados.

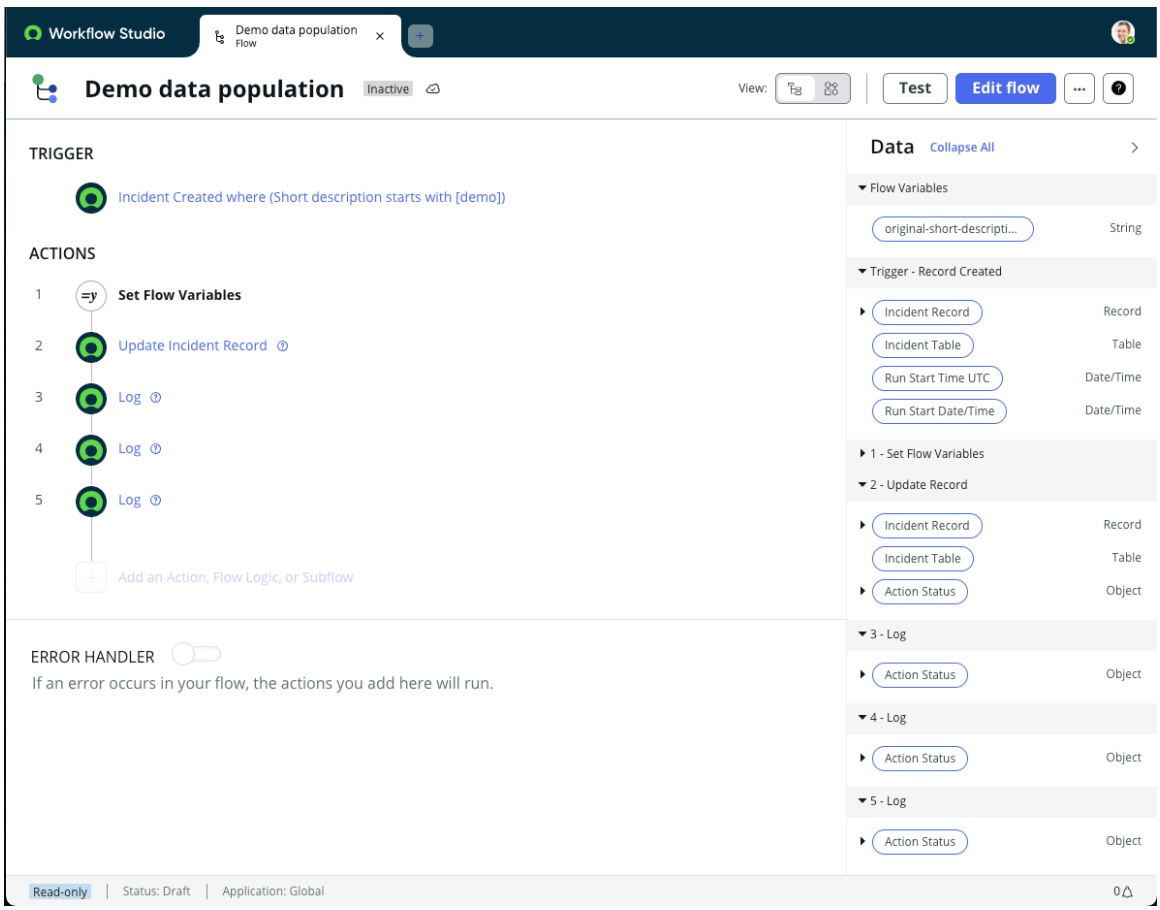
Tradução automática

© 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.

Os designers de fluxo usam cápsulas de dados de resultado da ação para fornecer entrada para outros fluxos, ações ou subfluxos. Os designers de fluxo podem usar o valor de sequência no nome da cápsula de dados para garantir que selecionem a cápsula de dados correta como um valor de entrada. Quando um fluxo executa uma ação, ele gera o valor de tempo de execução da cápsula de dados conforme é usado. Por exemplo, se for uma cápsula de dados para **[Gatilho->Registro de incidente]** preenchido com valores de registro de incidente no início de um fluxo e, em seguida, os valores de registro de incidente são atualizados, a cápsula de dados reflete os valores atualizados em tempo real para o restante do fluxo.

Preenchimento da cápsula de dados

Workflow Studio preenche os valores da cápsula de dados quando a ação, a lógica de fluxo ou o subfluxo que produz a cápsula de dados termina a execução. Se outra ação, lógica de fluxo ou subfluxo for executada e alterar o valor da cápsula de dados, o novo valor será usado para o restante do fluxo. Por exemplo, suponha que você tenha um fluxo acionado pela criação de um registro de incidente que executa as ações a seguir.

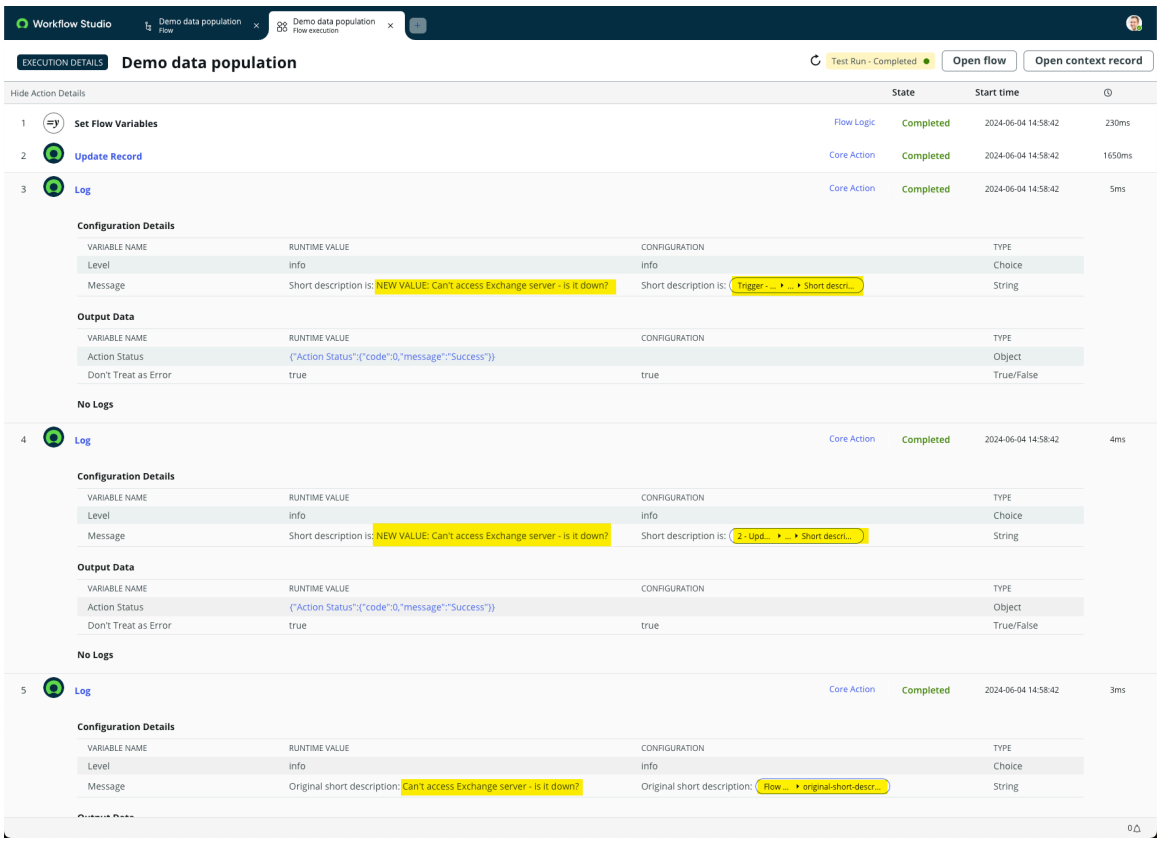


1. **Variáveis de fluxo definidas** lógica de fluxo para armazenar o valor do **[Gatilho->Registro de incidente->Descrição resumida]** em **original-short-description** variável de fluxo.
2. **Atualizar registro de [Incidente]** ação à qual adicionar uma cadeia de caracteres de texto **[Gatilho->Registro de incidente->Descrição resumida]** .
3. **Log** ação para armazenar o valor de **[Gatilho->Registro de incidente->Descrição resumida]** 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.

4. **Log** ação para armazenar o valor de **[2->Registro de incidente->Descrição resumida]** cápsula de dados.
5. **Log** ação para armazenar o valor de **original-short-description** variável de fluxo.



Ao testar este fluxo e exibir seus detalhes de execução, você pode ver que os valores de tempo de execução refletem as ações e a lógica de fluxo que foram executadas. Ação-1 armazena a descrição resumida do incidente original em uma variável de fluxo chamada **original-short-description** . Ação-2 muda o valor de **[Gatilho->Registro de incidente->Descrição resumida]** Cápsula de dados para adicionar o NOVO VALOR DO prefixo: À frente da cadeia de caracteres. Todas as outras ações que usam esta cápsula de dados usarão este novo valor. Ação-3 registra o valor atual do **[Gatilho->Registro de incidente->Descrição resumida]** Cápsula de dados, que foi atualizada pela Ação-2. Ação-4 registra o valor de **[2->Registro de incidente->Descrição resumida]** cápsula de dados, que tem o mesmo valor que **[Gatilho->Registro de incidente->Descrição resumida]** cápsula de dados. Ambas as cápsulas de dados armazenam a descrição resumida do incidente conforme definido pela Ação-2. Ação-5 registra o valor de **original-short-description** Variável de fluxo definida por Ação-1.

Importante:
Antes de Washington DC versão, Workflow Studio preenchidos todos os valores de cápsula de dados assim que os dados se tornaram disponíveis, independentemente de onde a cápsula de dados estava localizada na sequência de fluxo. Neste exemplo, a cápsula de dados Ação-3 para **[Gatilho->Registro de incidente->Descrição resumida]** Seria definido quando o fluxo começa, em vez de usar o valor atualizado da cápsula de dados gerado pela Ação-2. Se o comportamento mais antigo for desejado, você poderá usar variáveis de fluxo para armazenar valores de cápsula de dados conforme eles são gerados. Por exemplo, Ação-1 armazena o. **[Gatilho->Registro de incidente->Descrição resumida]** cápsula de dados em uma variável de fluxo chamada **original-short-description** antes que o valor da cápsula de dados seja alterado.

Tradução automática

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

Segurança de dados e limpeza de HTML

Workflow Studio Protege contra script entre sites e injeção de código avaliando todos os dados de cadeia de caracteres para marcação HTML. O sistema preserva somente a marcação HTML que está presente em sua lista de inclusões. Todas as outras marcações HTML são removidas dos dados de cadeia de caracteres.

A lista de inclusão oferece suporte a esses elementos e atributos HTML, que não podem ser modificados.

Lista de inclusões de HTML

Elemento HTML	Atributos incluídos
A	classe, href, destino, título
abbr	classe, título
endereço	classe
área	classe, coordenadas, href, forma
artigo	classe
aside	classe
áudio	autoplay, classe, controles, loop, pré-carregamento, origem
b	classe
bdi	classe, dir
bdo	classe, dir
grande	classe
blockquote	cite, classe
br	classe
legenda	classe
central	classe
cite	classe
código	classe
coluna	alinhar, classe, período, validar, largura
colgroup	alinhar, classe, período, validar, largura
dd	classe
exclusão	classe, data/hora
detalhes	classe, aberto
div	classe
dl	classe
dt	classe
em	classe
func	classe

Tradução automática

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

Lista de inclusões de HTML

Elemento HTML	Atributos incluídos
fonte	cor, rosto, tamanho
rodapé	classe
h1	classe
h2	classe
h3	classe
h4	classe
h5	classe
h6	classe
cabeçalho	classe
rh	classe
html	
i	classe
img	alt, classe, altura, src, título, largura
entrada	aria-label, classe, tipo, valor
ins	classe, data/hora
li	classe
marcar	classe
nav	classe
ol	classe
p	classe
pre	classe
s	classe
seção	classe
pequeno	classe
período	classe
sub	classe
sup	classe
svg	classe
forte	classe
estilo	
tabela	alinhar, borda, classe, validar, largura
marcador	classe
tbody	alinhar, classificar, validar
td	alinhar, classe, colspan, rowspan, validar, 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.

Lista de inclusões de HTML

Elemento HTML	Atributos incluídos
tpé	alinhar, classificar, validar
###	alinhar, classe, colspan, rowspan, validar, largura
cabeçalho	alinhar, classificar, validar
Türkçe	alinhar, classe, rowspan, validar
tt	classe
u	classe
ul	classe
Vídeo	autoplay, classe, controles, altura, loop, src, largura

Exibição de diagramação de fluxo

Crie e exiba fluxos como diagramas. Veja os caminhos que um fluxo pode seguir e as conexões entre os elementos.

Ativação

Instale o Flow Diagramming do ServiceNow Store site.

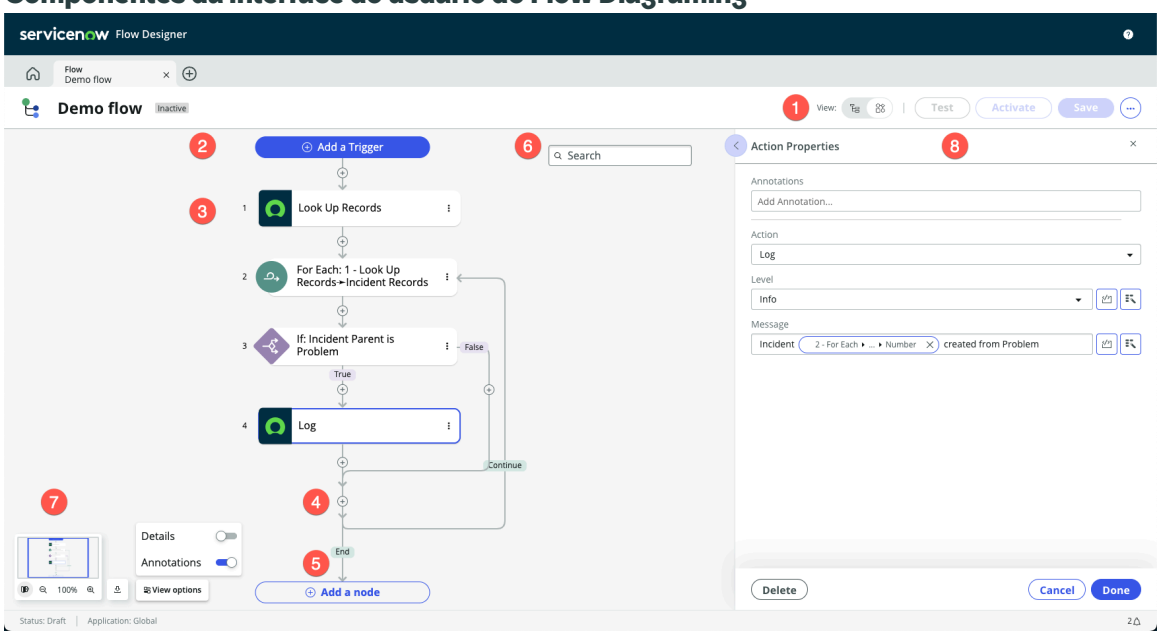
Benefícios

Habilite a exibição de diagramação de fluxo de um fluxo para obter esses benefícios.

- Adicionar e editar Workflow Studio componentes em caminhos específicos de um fluxo.
- Veja as ramificações e os caminhos que um fluxo pode seguir.
- Consulte os relacionamentos entre Workflow Studio componentes.

Componentes de diagrama de fluxo

Componentes da interface do usuário do Flow Diagraming



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 exibição de diagramação de fluxo consiste nesses componentes.

Seletor de exibição 1

Alterne entre a exibição de diagramação de fluxo e a exibição de descrição de fluxo.

2. Adicione um gatilho

Selecione e configure um gatilho de fluxo. A exibição de diagramação de fluxo não é compatível com alguns tipos de gatilho.

3. Nós de fluxo

Exibir e configurar um componente de fluxo como um nó. Cada nó exibe esses elementos.

- A sequência do componente no fluxo
- O ícone que representa o spoke ou o tipo de componente
- O nome do componente do fluxo
- O menu de opções disponíveis para o componente de fluxo
- Os caminhos disponíveis a partir deste nó

Nota:
A exibição de diagramação de fluxo exibe somente nós para componentes de fluxo compatíveis.

4. Ícones de adição

Selecione e configure uma ação, lógica de fluxo ou subfluxo para inserir ao longo de um caminho específico do fluxo.

Nota:
a exibição da diagramação de fluxo só exibe opções para os componentes do fluxo que são aceitos.

5. Adicione um nó

Selecione e configure uma ação, uma lógica de fluxo ou um subfluxo no final do fluxo.

Nota:
a exibição da diagramação de fluxo só exibe opções para os componentes do fluxo que são aceitos.

6. Nós de pesquisa

Encontre todos os nós que correspondem aos seus critérios de pesquisa.

7. Controles de exibição de diagrama

Selecione o foco atual da exibição, defina o nível de zoom, baixe o diagrama e selecione as opções de exibição.

- Controles de visualização e zoom
- Baixar diagrama como uma imagem
- Exibir opções

8. Propriedades do nó

Configure as propriedades do nó selecionado no momento.

Tradução automática

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

Controles de visualização e zoom

Defina o foco atual da exibição selecionando uma região da imagem em miniatura. Aumente e diminua o zoom para conferir partes específicas da estrutura do fluxo.

Baixar diagrama como uma imagem

Baixe o fluxo atual como uma imagem no formato Portable Network Graphic (PNG). Abre uma janela de diálogo para escolher o local para salvar o arquivo. A imagem mostra somente os nós, as linhas de conexão e a numeração da ordem. Se a imagem for grande demais para caber em um arquivo, o sistema criará várias imagens para cada seção do fluxo.

Exibir opções

Defina como os nós aparecem na exibição de diagramação.

Detalhes

Mostre ou oculte detalhes da configuração em uma caixa abaixo de cada nó. Os detalhes da configuração incluem condições e caminhos de cápsula de dados.

Anotações

Mostre ou oculte as anotações disponíveis para cada nó. As anotações aparecem como texto em itálico abaixo de cada nó.

Componentes de fluxo compatíveis

A exibição de diagramação de fluxo oferece suporte a uma seleção limitada de componentes de fluxo. Workflow Studio desabilita a exibição de diagramação de fluxo quando um fluxo contém componentes de fluxo incompatíveis.

Anotações

A exibição de diagramação de fluxo oferece suporte à adição e edição de anotações a ações, lógica de fluxo e subfluxos.

Ações de fluxo de dados

A exibição de diagramação de fluxo oferece suporte à adição e edição de ações de fluxo de dados.

Lógica de fluxo

A exibição de diagramação de fluxo exibe somente fluxos que contêm esses tipos de lógica de fluxo.

- Chamar um fluxo de trabalho
- Faça o seguinte em Paralelo
- Faça o seguinte até
- Fluxos dinâmicos
- Else If
- Encerrar fluxo
- Sair do loop
- For Each
- Obter fluxos de saída
- Se

Tradução automática

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

- Tomar uma decisão
- Espaço reservado
- Definir variáveis de fluxo
- Pular iteração
- Tentar
- Esperar por uma duração de tempo

Fases

A exibição de diagramação de fluxo exibe as fases disponíveis para um fluxo.

Subfluxos

A exibição de diagramação de fluxo oferece suporte à adição e configuração de subfluxos.

Gatilhos

A exibição de diagramação de fluxo exibe somente fluxos com esses tipos de gatilho.

- Gatilhos de registro
- Gatilhos de data
- E-mail de entrada
- Mensagem do Kafka
- MetricBase
- API REST - Assíncrono
- Catálogo de serviços
- Tarefa de ANS

Detalhes da execução do fluxo

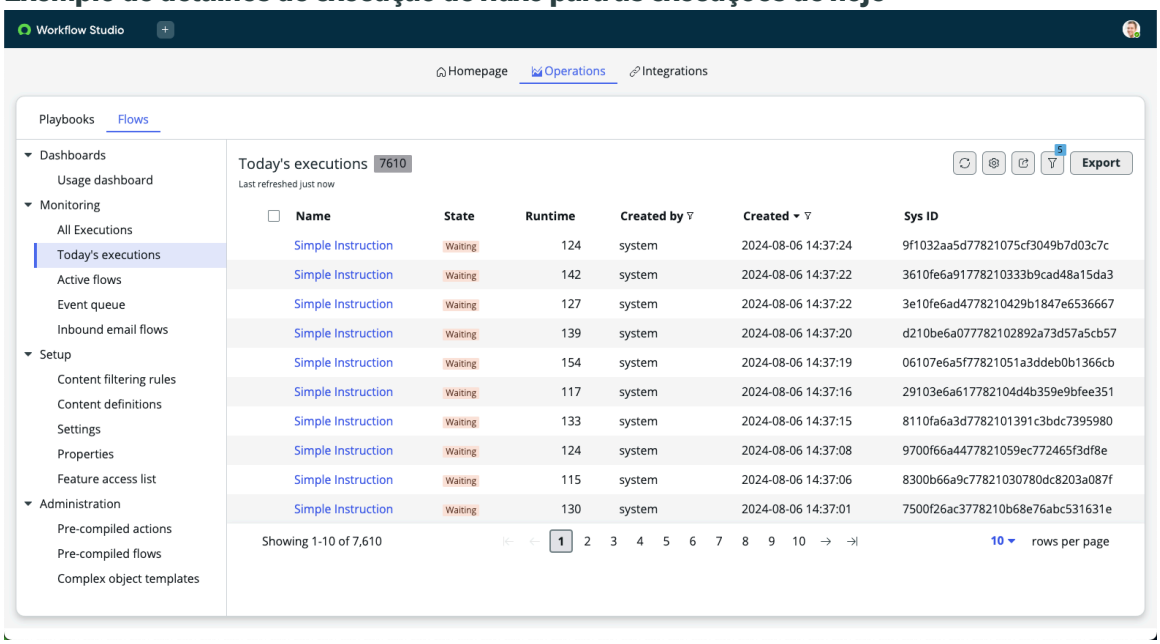
Exiba informações de tempo de execução sobre uma ação ou fluxo diretamente do ambiente de design, como o estado atual, os itens executados e os valores produzidos. Abra registros relacionados de editores de ServiceNow AI Platform incorporados ou em uma nova guia.

Cada vez que você testa um fluxo, o sistema gera informações sobre a configuração e os valores de tempo de execução produzidos como detalhes de execução do fluxo. Você pode exibir detalhes de execução de fluxo no **Operações** guia de Workflow Studio. Selecione uma execução de fluxo para abrir a página de detalhes da execução associada.

Tradução automática

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

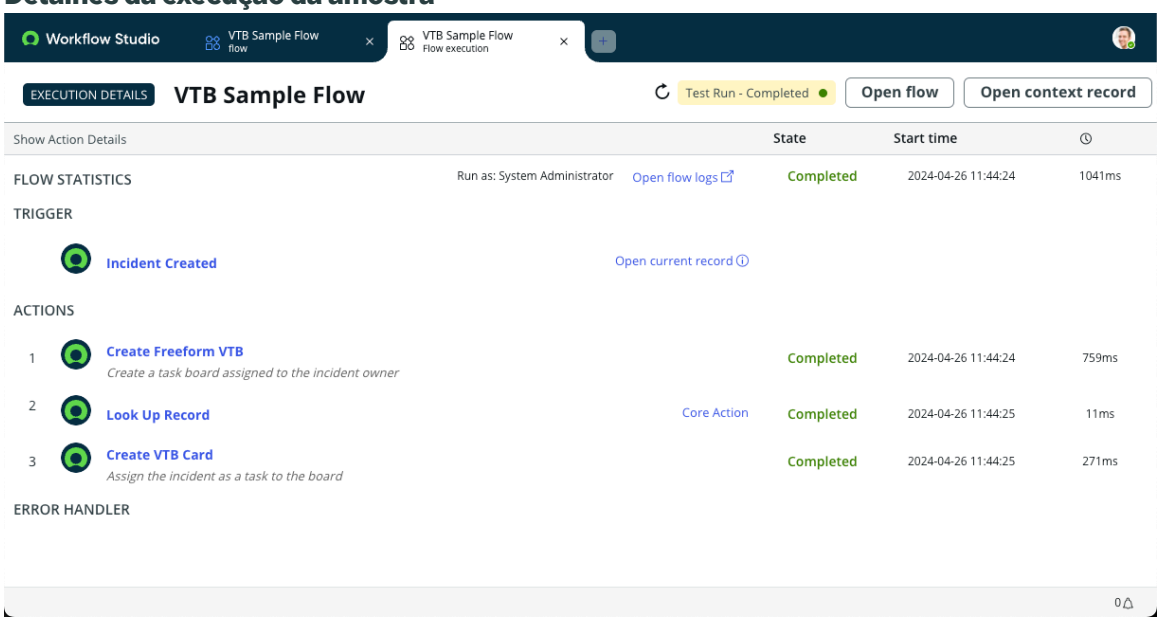
Exemplo de detalhes de execução de fluxo para as execuções de hoje



Cada página de detalhes de execução exibe informações de tempo de execução sobre o fluxo.

- Nome do fluxo
- Atualizar dados de fluxo
- Estado do fluxo
- Opções de registros relacionados
- Estatísticas de fluxo

Detalhes da execução da amostra



Nível de emissão de relatórios

O nível de emissão de relatórios determina quais detalhes de execução um fluxo, subfluxo ou ação gera durante as operações normais. Por padrão, Workflow Studio não gera detalhes

Tradução automática

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

de execução durante operações normais. Workflow Studio gera detalhes de execução de fluxo completo quando você testa um fluxo, subfluxo ou ação individual. Quando sua instância gera e armazena mais detalhes de execução, a emissão de relatórios tem mais impacto no desempenho da instância.

Cada nível de emissão de relatórios gera progressivamente mais detalhes de execução de fluxo.

Desligado

O sistema não gera detalhes de execução de fluxo. O sistema gera detalhes de execução somente quando você executa um teste.

Nota:
Testar uma ação ou fluxo gera detalhes de execução no nível de rastreamento.

Básico: somente estados de tempo de execução e durações

O sistema gera detalhes de execução do tempo de execução para cada fluxo, subfluxo e execução de ação. Você pode ver o estado de tempo de execução e a duração desses itens básicos. Você também pode ver os valores de configuração e tempo de execução para gatilhos de fluxo, entradas de subfluxo e saídas de subfluxo.

Total: valores de configuração de ação e tempo de execução (somente para depuração)

O sistema gera detalhes de execução de configuração e tempo de execução para cada fluxo, subfluxo e execução de ação. Você pode ver o estado de tempo de execução, a duração, os valores de entrada e os valores de saída de todos os itens. Para ações personalizadas, você também pode ver o estado de tempo de execução, a duração, os valores de entrada e os valores de saída de suas etapas. Você também pode ver os valores de configuração para gatilhos de fluxo, subfluxos, ações e etapas que fazem parte de uma ação personalizada.

Importante:
Somente usuários com a função fd_read_operations_all podem ver informações de configuração e tempo de execução, como valores de registro nos detalhes de execução do fluxo. Usuários sem esta função verão apenas detalhes básicos sobre o estado e a duração.

Rastreamento: todos os valores (somente para teste e suporte)

O sistema gera detalhes de execução de configuração e tempo de execução para cada execução de fluxo, subfluxo, ação e etapa. Você pode ver o estado de tempo de execução, a duração, os valores de entrada e os valores de saída de todos os itens. Você também pode ver os valores de configuração para gatilhos de fluxo, subfluxos, ações e etapas.

Importante:
Somente usuários com a função fd_read_operations_all podem ver informações de configuração e tempo de execução, como valores de registro nos detalhes de execução do fluxo. Usuários sem esta função verão apenas detalhes básicos sobre o estado e a duração. Testar uma ação ou fluxo gera detalhes de execução no nível de rastreamento.

Se um fluxo for executado enquanto a emissão de relatórios estiver desativada, os detalhes da execução anterior nunca estarão disponíveis para o fluxo, mesmo que o nível de emissão de relatórios mude posteriormente. Se um fluxo for executado enquanto a emissão de relatórios estiver ativada, os detalhes da execução estarão disponíveis para essa execução de fluxo, mesmo que o nível de emissão de relatórios mude. O nível de emissão de relatórios não tem efeito no contexto e nos registros de log.

Você pode configurar o nível de emissão de relatórios padrão que o sistema usa para gerar detalhes de execução sempre que um fluxo é executado. Para obter mais informações, consulte Ativar emissão de relatórios 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.

Atualizar dados de fluxo

Atualize os dados de tempo de execução do fluxo conforme necessário. Defina uma preferência de fluxo para atualizar os dados de fluxo automaticamente ao executar um teste. Consulte Preferências do usuário para fluxos.

Estado do fluxo

Todos os fluxos ativos estão em um desses estados.

Concluído

O fluxo executou todas as ações com sucesso. As estatísticas de fluxo exibem detalhes de configuração e tempo de execução de cada ação.

Cancelado(a)

O fluxo foi interrompido porque a duração do tempo de execução do fluxo excedeu o valor de tempo limite do fluxo ou alguém cancelou manualmente o fluxo.

Aguardando

O fluxo pausado em uma ação que está aguardando que alguma condição seja atendida antes de continuar. As estatísticas de fluxo exibem detalhes de configuração e tempo de execução para ações concluídas, bem como todas as ações aguardando que uma condição seja atendida. Os fluxos no estado Aguardando exibem um **Cancelar fluxo** Ação de IU no cabeçalho.

Pausados

O fluxo pausado para permitir a execução de fluxos de prioridade mais alta ou para habilitar um desligamento normal do nó. As estatísticas de fluxo exibem detalhes de configuração e tempo de execução das ações concluídas.

Presumido interrompido

O fluxo está em execução há mais de 15 minutos e não tem mais um ID de transação válido para o nó atual. Como alternativa, o fluxo está em execução há mais de oito horas em outro nó. O fluxo pode ter interrompido devido a uma interrupção inesperada, como a transação ser encerrada ou o nó reiniciado.

Erro

O fluxo parou com um erro. As estatísticas de fluxo exibem detalhes de configuração e tempo de execução das ações concluídas e detalhes de configuração da ação que produziu o erro. Os fluxos no estado Erro exibem um **Ir para erro** Ação de IU no cabeçalho.

Nota:
Quando uma ação resulta em um erro, o fluxo para de ser executado nesse ponto e resulta em um estado de erro.

Opções de registros relacionados

Na página Detalhes da execução, você pode acessar registros relacionados ao fluxo atual.

Abrir fluxo

Use esta opção para fazer mudanças de configuração e publicar uma nova instância do fluxo. Mudar a configuração do fluxo não muda nenhum fluxo ativo no momento.

Abrir registro de contexto

Use esta opção para exibir o estado do fluxo, a duração da execução e as entradas de log relacionadas em uma exibição de formulário padrão. Esta opção abre o registro de contexto em uma nova guia.

Abrir logs 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.

Use este link para exibir informações de log detalhadas sobre cada ação. Este link abre a lista de entradas de log em uma nova guia.

Abrir registro atual

Para fluxos que têm um gatilho baseado em registro, use este link para exibir o registro de gatilho em uma janela pop-up.

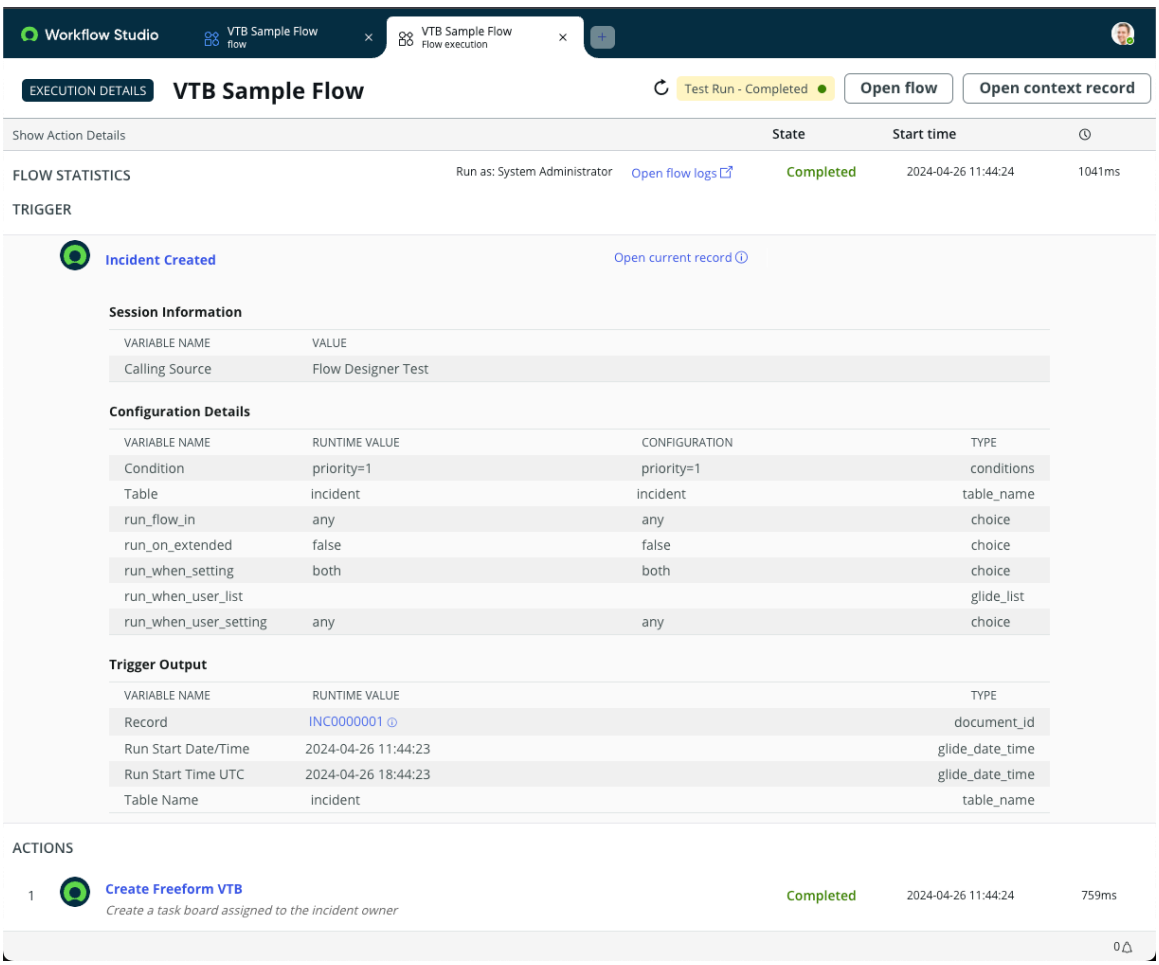
Ação em aberto

Use este link para fazer mudanças de configuração e publicar uma nova instância da ação. Mudar a configuração da ação não muda nenhum fluxo ativo no momento. Este link não está disponível para as ações principais fornecidas por ServiceNow.

Estatísticas do fluxo

Use estatísticas de fluxo para ver detalhes de configuração e valores de tempo de execução de cada componente de fluxo. Selecionar um gatilho ou ação expande a linha e exibe detalhes de configuração e tempo de execução sobre ela.

Estatísticas de fluxo de amostra



Os seguintes tipos de detalhes de execução estão disponíveis.

Origem da chamada

Exiba a origem de chamada que iniciou um fluxo, subfluxo ou ação.

Executar como

Identifique se o fluxo foi **Executar como** o sistema ou o usuário que acionou o fluxo.

Executar com as funções

Tradução automática

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

Identifique as funções concedidas ao usuário que acionou o fluxo.

Metadados de Integração

Exiba dados de transação, como conexão e credencial usadas, MID Server usado, host de destino e tamanho da carga. Os metadados de integração são exibidos somente para etapas de integração e exigem um separado IntegrationHub assinatura. Para obter mais informações, consulte Etapas de integração .

Detalhes da Configuração

Exiba a lista de variáveis de entrada para identificar erros de configuração com a ação. Cada variável tem sua própria linha exibindo seu nome, tipo de dados, definições de configuração e valor de tempo de execução. As definições de configuração exibem valores dinâmicos como cápsulas. Os valores de tempo de execução exibem registros gerados como um link.

Nota:
As variáveis que têm funções de transformação exibem apenas um valor de tempo de execução, que é o resultado de todas as transformações.

Dados de saída

Exiba a lista de variáveis de saída para identificar erros de configuração com a ação.

Logs

Use as entradas de log para identificar possíveis problemas de processamento ou desempenho. Cada entrada de log tem sua própria linha exibindo a data de criação, o nível de log e a mensagem de log. Se a ação não gerar logs, as estatísticas exibirão a cadeia de caracteres Nenhum log .

Nota:
Os logs exibem a hora no formato UTC porque os logs devem ser salvos como cadeias de caracteres para que a instância possa compartilhar os dados de log entre seus vários nós. Cada nó pode residir em um fuso horário diferente, o formato UTC é usado como um formato comum para preservar os valores de tempo corretos.

Etapas

Use a lista de etapas para identificar erros de configuração com a ação. Cada etapa tem sua própria linha exibindo o nome da variável, o tipo de dados, as definições de configuração e o valor do tempo de execução. As ações principais não exibem etapas porque você não pode mudar a configuração.

Mude `com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit` propriedade do sistema para truncar valores de tempo de execução na configuração da etapa de detalhes de execução de fluxo. Para saber mais, consulte Workflow Studio propriedades do sistema de fluxo.

Hora de início

Exiba a hora local em que uma ação foi iniciada.

Duração da execução

Use a duração da execução para identificar possíveis problemas de processamento ou desempenho. A duração da execução é medida em milissegundos.A partir de Washington DC versão, a duração da execução lista o tempo total para executar um item. O tempo total inclui esses itens.

- Tempo na fila de eventos
- Tempo na fila do ECC

Tradução automática

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

- Tempo de processamento do evento
- Tempo de execução no mecanismo de fluxo
- Tempo de comunicação com um MID Server

Informações de nova tentativa

Use a seção de informações de novas tentativas para exibir detalhes sobre a política de novas tentativas. Os detalhes incluem o tipo de estratégia de nova tentativa, o tempo decorrido e a próxima solicitação de nova tentativa programada. A seção Informações da nova tentativa aparece somente quando a política de novas tentativas está habilitada na etapa. Para obter mais informações, consulte Política de repetição.

Origem da chamada

A origem da chamada lista o que iniciou um fluxo, subfluxo ou ação.

Origem	Descrição
Workflow Studio Teste	O fluxo foi iniciado porque alguém selecionou **Teste** . Workflow Studio interface. As condições do gatilho de fluxo foram ignoradas.
Gatilho CRUD	O fluxo começou quando as condições do gatilho baseadas em registro foram atendidas.
Gatilho de data	O fluxo começou quando as condições do gatilho baseadas em programação foram atendidas.
Gatilho de métrica	O fluxo começou quando o MetricBase acionou as condições de um MetricBase atendidos.
Catálogo de serviços Gatilho	O fluxo começou quando um Catálogo de serviços o item foi solicitado.
Script	O fluxo começou a partir de uma chamada de método em um script, como uma regra de negócio.
Script em segundo plano	O fluxo começou a partir de uma chamada de método no **Scripts - Plano de fundo** módulo.

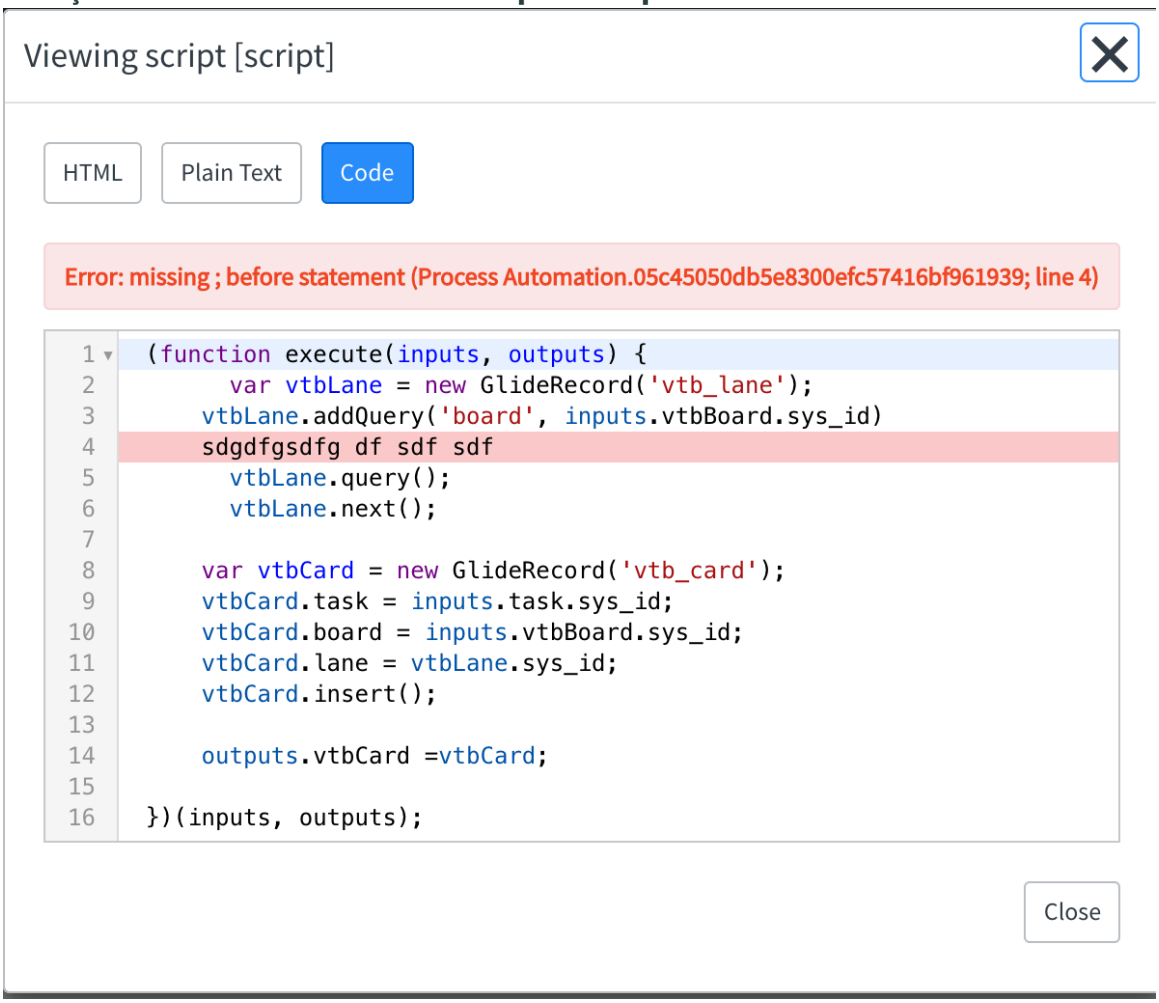
Visualizador de texto integrado

Workflow Studio Exibe registros de saída de tempo de execução e configuração baseados em texto grandes, como saída de e-mail, cargas XML ou etapas de script usando um visualizador de texto incorporado. O visualizador de texto incorporado pode formatar texto como HTML, texto sem formatação ou JavaScript codificado por cores. Para etapas de script, o visualizador de texto destaca as linhas de código que contêm erros.

Tradução automática

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

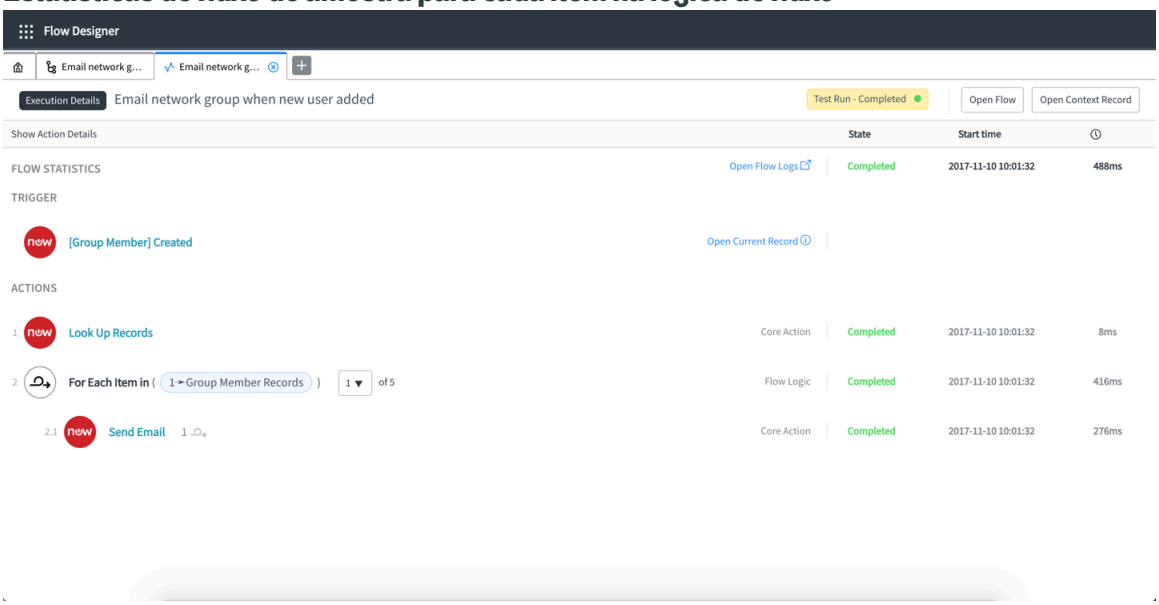
Exibição de texto de amostra de uma etapa de script



Exibindo resultados de cada item na lógica de fluxo

Workflow Studio exibe um controle seletor para exibir a configuração e os resultados de tempo de execução de cada item processado pela lógica de fluxo. Selecione um número de registro para ver a configuração e os detalhes do tempo de execução.

Estatísticas de fluxo de amostra 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.

Detalhes da execução do subfluxo

Os analistas de processo podem exibir detalhes de execução de subfluxo de vários locais.

Fluxo pai

Um fluxo primário lista os detalhes de execução de fluxo de cada subfluxo que ele chama como elementos em linha. Expanda a etapa do subfluxo para ver os detalhes da execução do subfluxo.

Subfluxo

O sistema gera detalhes de execução de fluxo para cada execução de subfluxo. Exiba detalhes da execução do subfluxo diretamente na lista de execuções de fluxo.

Suporte à função do usuário

Você pode controlar o acesso aos detalhes de execução do fluxo concedendo funções de usuário. Para obter mais informações sobre disponíveis Workflow Studio funções do usuário, consulte Acesso do usuário ao Workflow Studio fluxos.

Workflow Studio funções para detalhes da execução

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
flow_operator	Permite que você exiba detalhes de execução de fluxo, painéis e logs. Os administradores podem conceder esta função aos usuários que desejam exibir os resultados da execução, mas não criá-los, alterá-los ou testá-los.	nenhum
fd_read_operations	Permite exibir detalhes básicos de execução de fluxo e ação. Quando a emissão de relatórios está habilitada, os usuários com esta função só podem ver detalhes básicos de execução, como o estado e a duração do tempo de execução. Se o nível de relatório gerar detalhes adicionais, os usuários com esta função não poderão vê-los. Os administradores podem conceder essa função a usuários que só precisam exibir resultados de execução básicos, mas não criar, mudar ou testar fluxos e ações. **Nota:** As funções somente leitura são incompatíveis com funções que fornecem acesso de gravação. Evite conceder ao mesmo usuário uma função de acesso somente leitura e uma de gravação.	nenhum
fd_read_operations_all	Permite que você exiba todos os detalhes de execução de fluxo e ação gerados. Quando a emissão de relatórios está habilitada, os usuários com esta função podem exibir todos os detalhes de execução disponíveis. O usuário só pode ver o máximo de detalhes definido pela propriedade do sistema no nível de relatório. Os administradores podem conceder essa função a usuários que precisam exibir todos os resultados de fluxo, mas não criar, mudar ou testar fluxos e ações.	fd_read_operations

Tradução automática

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

Workflow Studio funções para detalhes da execução

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
	Nota: As funções somente leitura são incompatíveis com funções que fornecem acesso de gravação. Evite conceder ao mesmo usuário uma função de acesso somente leitura e uma de gravação.	

Executar com suporte a funções

Quando um fluxo é executado com uma ou mais funções privilegiadas, um usuário também deve ter essas funções privilegiadas para ver os detalhes da execução do fluxo. Por exemplo, se um fluxo for executado como Sistema, um usuário deverá ter a função de administrador para exibir os detalhes de execução do fluxo. Além disso, se um fluxo for executado com uma função que possa acessar a criptografia de campo, um usuário também deverá ter essa função para exibir os detalhes de execução do fluxo. Para obter mais informações sobre criptografia de campo e funções, consulte Field Encryption .

Funções de fluxo

Crie fluxos e subfluxos que são executados com funções específicas. A atribuição de funções permite criar fluxos iniciados pelo usuário que são executados com suas próprias funções em vez das funções do usuário.

Seleção de função

Um fluxo é executado como o usuário do sistema ou como o usuário que inicia a sessão. Você só pode atribuir funções a fluxos executados como o usuário que inicia a sessão. Quando o fluxo é executado como o usuário do sistema, ele é executado com a função do sistema e a seleção de função individual não está disponível. Para obter mais informações, consulte Crie um fluxo em Workflow Studio.

Você pode atribuir várias funções a um fluxo. Selecionar novas funções substitui as funções originais do fluxo. Se as funções não estiverem selecionadas, o fluxo será executado com as funções do usuário que inicia a sessão.

As funções que você pode selecionar para um fluxo dependem das funções que você tem e do escopo da aplicação do fluxo. Atribua todas as funções às quais você tem acesso em um escopo específico, exceto funções de alta segurança. Você não pode atribuir as seguintes funções a um fluxo:

- administrador
- security_admin
- Funções de administrador específicas da aplicação, como uma função de administrador da aplicação para Recursos Humanos.

Fluxos modificados e copiados

Outros usuários podem modificar e copiar seu fluxo. Para modificar um fluxo, um usuário deve ter as mesmas funções do fluxo. Os usuários que não têm qualquer uma das funções atribuídas ao fluxo veem o fluxo como 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.

Quando você copia um fluxo, as funções atribuídas são removidas. O fluxo copiado é executado com a função do sistema ou as funções do usuário que iniciou a sessão.

Funções ausentes

Às vezes, um fluxo se refere a uma função que não está na instância. A função ausente pode ter sido removida ou pode não existir na instância. Qualquer situação pode ocorrer ao mover um fluxo entre instâncias. Quando uma função não está disponível, o **Executar com função(s)** o campo exibe o sys_id da função em vez de seu nome. Enquanto a função estiver ausente, você não poderá salvar as mudanças no fluxo. Para salvar mudanças de fluxo, remova a função do fluxo ou adicione-a à instância.

Funções de fluxo nos detalhes da execução

Você pode ver as funções "Executar com" de um fluxo exibindo os detalhes da execução do fluxo. Use **Executar como** campo para determinar qual usuário executou o fluxo. Somente fluxos executados como o usuário iniciador podem ter funções atribuídas. Esses fluxos têm um **Executar com função(s)** campo que exibe as funções atribuídas ao fluxo.

Funções de subfluxo

Fluxos e subfluxos são executados com suas próprias funções. Os subfluxos não herdam funções de um fluxo primário. Quando a execução de fluxo retorna para um fluxo primário de um fluxo secundário, todas as funções especiais associadas ao fluxo secundário são removidas. O primário continua a execução com suas próprias funções.

Listas de controle de acesso

Atribuir uma função a um fluxo não garante que o fluxo possa acessar um registro ou tabela. Embora as funções sejam uma parte importante das ACLs (Access Control Lists, listas de controle de acesso), elas são apenas uma condição possível. Se um fluxo não puder acessar os registros esperados, revise as regras de ACL de registro para a tabela e os campos. As regras de ACL podem exigir critérios adicionais para conceder acesso. Para obter mais informações, consulte regras da lista de controle de acesso .

Separação de domínios e Workflow Studio

Separação de domínios é compatível com Workflow Studio. Workflow Studio oferece suporte à separação de domínio da lógica de negócios, o que permite que cada domínio de locatário tenha seus próprios fluxos, ações e subfluxos. 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 **Básico**.
- Lógica de negócios: os processos podem ser criados ou modificados por cliente pelo provedor de serviço. Os casos de uso refletem o uso apropriado da aplicação por vários clientes do provedores de serviço em uma única instância.
- O proprietário da instância deve ser capaz de configurar a lógica de negócios do MVP e os parâmetros de dados por locatário conforme previsto para a aplicação específica.

Caso de uso: como administrador, preciso tornar os comentários obrigatórios no encerramento de um registro para um locatário, mas não para outro.

Tradução automática

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

Como o Domain Separation funciona no Workflow Studio

O domínio do sistema separa Workflow Studio conteúdo de acordo com essas regras.

Workflow Studio o conteúdo herda o domínio do usuário que o cria

Fluxos, ações e subfluxos pertencem ao domínio do usuário que os cria. Por exemplo, quando um administrador do provedor de serviços (SP) no domínio PRINCIPAL cria um fluxo, ele pertence ao domínio PRINCIPAL.

Nota:
O domínio selecionado no seletor de domínio substitui o domínio ao qual o usuário pertence. Por exemplo, quando um administrador de SP no domínio PRINCIPAL seleciona o domínio ACME no seletor de domínio, qualquer conteúdo criado pertence ao domínio ACME.

Workflow Studio o conteúdo é executado a partir do domínio a partir do qual é acionado ou iniciado

Fluxos, ações e subfluxos são executados a partir do domínio do registro ou do usuário que os inicia. Por exemplo, quando um usuário do domínio secundário ACME aciona um fluxo pertencente ao domínio primário SUPERIOR, o fluxo é executado no contexto do domínio secundário ACME.

Atribuição de domínio por tipo de gatilho

Tipo de gatilho	Atribuição de domínio
Chamada de API	Domínio do usuário que faz a chamada de API
Gatilho de e-mail	Domínio do remetente do e-mail
Gatilho de registro	Domínio do registro de acionamento
Gatilho agendado	Domínio do fluxo
Gatilho do Catálogo de serviços	Domínio do registro do item solicitado

Workflow Studio executa somente conteúdo acessível a partir do contexto de domínio atual

O sistema só pode executar conteúdo ao qual o contexto de domínio atual permite acesso. Consulte Noções básicas sobre separação de domínios para entender a separação de dados e a hierarquia de domínio. Por exemplo, um usuário no domínio secundário ACME pode acionar fluxos pertencentes ao domínio primário TOP, mas não pode acionar fluxos pertencentes a um domínio irmão, como INITECH.

Workflow Studio executa operações de registro do contexto de domínio do usuário atual. Uma operação de leitura, como a ação Pesquisar registros, retorna registros com base no domínio selecionado no momento e em seus secundários. Por exemplo, se o domínio selecionado no momento for o domínio PRINCIPAL, você verá registros do domínio PRINCIPAL e todos os seus secundários, como os domínios ACME e INITECH. Se o domínio selecionado no momento for o domínio ACME, você verá registros do domínio ACME e seus secundários, mas não verá registros do domínio primário PRINCIPAL.

Nota:
As operações de registro usam as regras de separação de dados ou processos aplicadas à tabela à qual o registro pertence. Por exemplo, suponha que você tenha separado o processo da tabela Regra de negócio. Se você adicionar uma regra de negócio ao domínio PRINCIPAL, a regra de negócio estará acessível para registrar operações em domínios secundários, como o domínio ACME, porque a separação de processos permite o acesso a registros de domínios primários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 fluxos que chamam outra aplicação, como uma tabela de decisão ou fluxo de trabalho, também são executados a partir do contexto de domínio do usuário atual.

Workflow Studio executa todos os fluxos cujas condições do gatilho são atendidas

Um fluxo em um domínio não pode substituir ou impedir a execução de um fluxo de outro domínio. Workflow Studio executa qualquer fluxo visível para o usuário atual e cujas condições do gatilho foram atendidas. Por exemplo, um fluxo pertencente ao domínio PRINCIPAL que é acionado pela criação de um registro de incidente é executado sempre que um incidente é criado, independentemente de o incidente ser criado nos domínios secundários ACME ou INITECH.

Diretrizes gerais

Siga estas diretrizes gerais ao usar o Domain Separation com Workflow Studio.

Certifique-se de que fluxos, ações e subfluxos de locatário sejam executados corretamente para domínios

Como os locatários não podem substituir Workflow Studio Conteúdo, um administrador do provedor de serviços (SP) do SUPERIOR o domínio deve criá-los e gerenciá-los para garantir que eles sejam executados corretamente para os domínios. Embora você possa criar fluxos específicos do domínio, os usuários que trabalham em domínios superiores na hierarquia podem acionar vários fluxos de domínio secundário. Por exemplo, um usuário que trabalha no domínio PRINCIPAL pode acionar fluxos em domínios secundários, como ACME e INITECH.

Nota:
Os autores de fluxo só podem ver Workflow Studio conteúdo disponível no domínio atual e em todos os domínios primários na hierarquia. Workflow Studio Não exibe conteúdo visível de domínios Contém.

Forneça um nome exclusivo para cada fluxo, ação e subfluxo

Todos os domínios são compartilhados Workflow Studio Um administrador de SP no domínio PRINCIPAL nomeie exclusivamente cada fluxo, ação e subfluxo para garantir que um fluxo destinado a um domínio não duplique o nome de um fluxo em outro domínio. Por exemplo, adicione o domínio ao nome do fluxo, como `Validar incidentes - TOP` , `Validar incidentes - ACME` e `Validar incidentes - INITECH` .

Certifique-se de que os fluxos e as ações contenham somente artefatos dos domínios atuais ou primários

Workflow Studio impede a ativação de qualquer fluxo que contenha artefatos indisponíveis para os domínios primário ou atual. Por exemplo, se você criar um fluxo específico do domínio que pertença ao domínio ACME, ele não poderá conter ações ou subfluxos pertencentes ao domínio irmão INITECH.

Editar Workflow Studio conteúdo no domínio ao qual ele pertence

Os usuários em um domínio primário não podem ver fluxos, ações e subfluxos em um domínio secundário. Eles devem mudar para o domínio ao qual pertencem para editá-los. Por exemplo, um administrador no domínio PRINCIPAL não pode ver fluxos do domínio ACME. O administrador deve alternar para o domínio ACME para vê-los e editá-los.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Gere aprovações de grupo para solicitações separadas por domínio

Configurar Workflow Studio para gerar aprovações para todos os membros de um grupo ou restringir aprovações somente aos membros do grupo que estão visíveis no domínio da solicitação.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, Workflow Studio gera aprovações para todos os membros do grupo que podem acessar a solicitação primária, independentemente da visibilidade do domínio. Esta configuração permite que as solicitações de membros de um domínio secundário gerem aprovações para membros de um domínio primário que não estão visíveis de outra forma na hierarquia de domínio inferior. Você pode usar este procedimento para restringir a geração de aprovações somente aos membros do grupo que estão visíveis no domínio da solicitação primária. Para obter informações sobre hierarquias de domínio, consulte Noções básicas sobre separação de domínios . Para obter mais informações sobre domínios de visibilidade e contém, consulte Domínios de visibilidade e contém domínios .

Procedimento
1. Adicione uma propriedade do sistema .
2. Para o nome da propriedade do sistema, insira `com.glide.hub.flow.approval.group_member.use_query_no_domain` .
3. Para o tipo de propriedade do sistema, selecione **verdadeiro|falso** .
4. Para o valor da propriedade do sistema, insira um desses valores.

Opção	Descrição
verdadeiro	Gere aprovações para todos os membros do grupo que têm acesso ao domínio da solicitação primária. Selecione esta opção para excluir a visibilidade do domínio da consulta de geração de aprovação. Por exemplo, gere aprovações para usuários que pertencem a domínios superiores na hierarquia de domínio. Este é o valor padrão.
falso	Gere aprovações somente para membros do grupo que estão visíveis no domínio da solicitação primária. Selecione esta opção para incluir a visibilidade do domínio na consulta de geração de aprovação. Por exemplo, não gere aprovações para usuários que pertencem a domínios superiores na hierarquia de domínio.

Nota:
Workflow Studio gera aprovações somente para usuários que podem acessar o domínio da solicitação.

Resultado
Workflow Studio gera aprovações somente para membros do grupo que pertencem ao mesmo domínio ou domínios secundários da solicitação primária.

Visão geral da arquitetura

Entenda como Workflow Studio funciona no ServiceNow AI Platform para ativar, acionar e processar fluxos e ações.

Um fluxo consiste em um *gatilho* e uma ou mais ações. O gatilho especifica quando iniciar o fluxo, que pode ser *baseado em registro* , *baseado em programação* ou *baseado em aplicação* . Gatilhos baseados em registro executam um fluxo depois que um registro é criado, atualizado ou excluído. O fluxo pode usar o registro-gatilho como entrada para ações. Gatilhos baseados em programação executam um fluxo na data e hora especificadas. O fluxo pode usar o tempo de execução como entrada para ações. Gatilhos de aplicação são adicionados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a aplicação associada é ativada. Por exemplo, o. MetricBase o gatilho está presente quando MetricBase a aplicação está ativa.

Processamento de fluxo

O processamento de fluxo ocorre nesta sequência.

1. Quando ocorrem as condições do gatilho de fluxo ou uma API chama diretamente o fluxo, o sistema cria uma entrada na fila de eventos para iniciar o fluxo.
2. O programador processa o evento e inicia o fluxo em segundo plano.
3. O sistema cria um plano de processo a partir do fluxo.
4. O sistema executa o plano de processo usando o registro que acionou o fluxo.
5. O sistema armazena os detalhes da execução em um registro de contexto.

1. Gatilhos de fluxo de processo e chamadas de API

Cada vez que as condições do gatilho são atendidas ou uma API chama diretamente um fluxo, Workflow Studio cria uma entrada de evento. O sistema processa gatilhos após operações de banco de dados. Para saber mais, consulte Ordem de execução de scripts e mecanismos . Normalmente, Como as regras de negócio funcionam e. Ordem de operação do mecanismo de fluxo de trabalho executados de forma síncrona antes de um fluxo acionado.

2. Processar eventos na fila

Cada evento de fluxo contém uma referência ao fluxo que será iniciado e uma referência ao registro-gatilho ou ao ambiente de execução. O sistema processa esses eventos usando Eventos em que um programador trabalha periodicamente nos itens atuais na fila de eventos na ordem em que eles foram adicionados. Dependendo de quais outros eventos estão na fila, o sistema pode não iniciar imediatamente um fluxo. Os designers de fluxo devem esperar algum tempo de atraso entre o momento em que as condições do gatilho ocorrem e o momento em que o fluxo realmente começa.

3. Crie o plano de processo

Quando Workflow Studio extrai um evento da fila, ele cria um *plano de processo* realmente executar o fluxo. Um plano de processo contém todas as informações necessárias para executar um fluxo, como a sequência de ações ou subfluxos publicados, os valores de entrada para cada subfluxo ou ação, as etapas de ação a serem executadas para cada ação e os dados fornecidos pela saída do gatilho ou subfluxo.

Workflow Studio usa um esquema de compilação just-in-time para garantir que os planos de processo contenham as mudanças mais recentes em fluxos, subfluxos e ações. Se nenhuma mudança for detectada, Workflow Studio usa uma cópia em cache do plano de processos. Caso contrário, ele criará um plano de processo.

Verificando automaticamente se há fluxos, subfluxos e ações atualizados com planos de processo, Workflow Studio permite que você aplique mudanças de conjuntos de atualizações e upgrades sem precisar editar fluxos atuais. Se

Tradução automática

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

você mover as ações publicadas para uma instância de destino, cada fluxo que usá-las será atualizado automaticamente na execução seguinte.

Aviso:
ao mudar subfluxos ou ações usados em fluxos ativados, não mude as entradas e saídas usadas neles. Mudar entradas e saídas pode causar erros quando o fluxo ativado é acionado em seguida porque ele não foi configurado para usar as novas entradas e saídas. Nenhum fluxo em execução no momento é afetado por alterações nas entradas ou saídas porque são usados os subfluxos e ações compilados do plano de processo.

4. Execute o plano de processo

Workflow Studio executa o plano de processos conforme o usuário especificado nas propriedades de fluxo e o executa no escopo da aplicação de fluxo.

Ao executar um fluxo com um gatilho baseado em registro, Workflow Studio armazena o registro de acionamento na memória como um *instância* representado na interface como um *cápsula de dados* .

Cada vez que você adiciona uma ação a um fluxo, o Flow Designer adiciona uma cápsula de dados para armazenar seus resultados. O nome da cápsula de dados indica sua sequência no fluxo e seu tipo de dados. Os designers de fluxo usam cápsulas de dados de resultado da ação para fornecer entrada para outros fluxos, ações ou subfluxos. Os designers de fluxo podem usar o valor de sequência no nome da cápsula de dados para garantir que selecionem a cápsula de dados correta como um valor de entrada. Quando um fluxo executa uma ação, ele gera o valor de tempo de execução da cápsula de dados conforme é usado.

5. Armazenar detalhes da execução do fluxo

Workflow Studio armazena detalhes de execução de fluxo em um *registro de contexto de fluxo* , que contém essas informações.

- Estado do resultado do fluxo
- Duração do ambiente de execução do fluxo
- Mensagens de log do fluxo
- Valores de configuração e ambiente de execução do fluxo

Cada vez que um fluxo é executado, Workflow Studio adiciona uma entrada ao **Execuções de fluxo** lista. Cada entrada tem o próprio registro de contexto e uma página de detalhes de execução correspondente.

Nota:
Um contexto de execução de fluxo é executado em um único thread. No entanto, pode haver momentos em que você desejará executar fluxos em contextos separados, embora isso possa consumir mais recursos da sua instância. Para executar subfluxos em contextos de fluxo separados dentro do mesmo fluxo, consulte Fluxos dinâmicos.

Um fluxo pode ter um dos estados de resultado a seguir.

Estado	Descrição
Concluídas	o fluxo foi concluído.

Tradução automática

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

Estado	Descrição
Em andamento	o fluxo está em andamento. Por padrão, uma regra de cota de transação impede que os fluxos sejam executados por mais de uma hora.
Aguardando	o fluxo está aguardando a conclusão de outro evento. Por exemplo, um usuário deve atualizar uma tarefa ou aprovação, ou um registro deve atingir um estado específico. No estado Aguardando, o fluxo é silenciado e serializado em um registro de contexto.
Cancelado	o fluxo foi cancelado por um usuário.
Erro	o fluxo encontrou um erro e parou de ser executado. Por exemplo, uma ação não tem um valor de entrada ou uma regra de transação de cota interromperu o fluxo.

Fluxo, subfluxo e ciclo de vida da ação

Workflow Studio usa o status de fluxo ou ação para descrever o estado atual das mudanças de configuração.

Status de fluxo e subfluxo e estado de ativação

. **Status** o campo indica se há um plano de processo associado ao fluxo ou subfluxo.

Status do fluxo	Descrição
Modificado	Indica que há mudanças não salvas em um fluxo ou subfluxo. Os fluxos ou subfluxos modificados não foram salvos.
Rascunho	Indica que há mudanças salvas em um fluxo ou subfluxo que não foram armazenadas em um plano de processos. Os fluxos de rascunho foram salvos, mas não ativados. Os subfluxos de rascunho foram salvos, mas não publicados.
Publicado	Indica que há um plano de processo armazenado para o fluxo ou subfluxo. Os fluxos publicados foram ativados ou desativados.

. **Ativo** o campo indica se o sistema executa um fluxo ou subfluxo.

Ativo	Descrição
Verdadeiro(a)	Indica que o fluxo ou subfluxo está ativo e é executado quando acionado ou chamado. O fluxo foi ativado ou o subfluxo foi publicado. Os fluxos ativos são executados quando as condições do gatilho são atendidas ou quando chamados. Os subfluxos ativos são executados quando chamados.
Falso(a)	Indica que o fluxo está inativo e não é executado quando acionado ou chamado. Um fluxo inativo nunca foi ativado ou foi desativado. Um subfluxo inativo nunca foi publicado.

Ao trabalhar com fluxos, você pode:

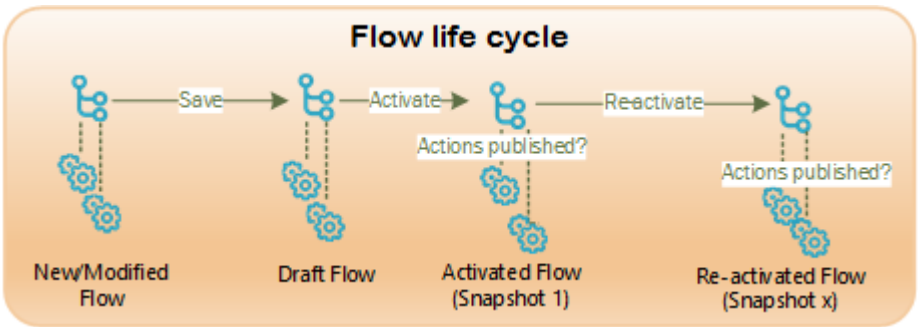
Tradução automática

© 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.

- **Salvar** Um fluxo: Cria um rascunho do fluxo.
- **Ativar** Um fluxo: Habilita o gatilho de fluxo e transforma o fluxo em um plano de processo.
- **Desativar** Um fluxo: Desabilita o gatilho de fluxo e impede novas execuções de fluxo. Os fluxos em execução no momento continuam a ser executados.

Ao trabalhar com subfluxos, você pode:

- **Salvar** Um subfluxo: Cria um rascunho do subfluxo. Se o subfluxo for modificado após ser publicado, o subfluxo será movido para um estado de rascunho. Todos os fluxos ativos que usam o subfluxo executam somente o subfluxo publicado.
- **Publicar** Um subfluxo: Permite ativar um fluxo que contém o subfluxo. A publicação adiciona o subfluxo à lista de subfluxos disponíveis em um fluxo.



Status da ação

. Workflow Studio a interface não exibe o status de configuração das ações. Para exibir o status da ação, navegue até a tabela Tipos de ação [sys_hub_action_type_definition] e exiba **Estado de rascunho** campo.

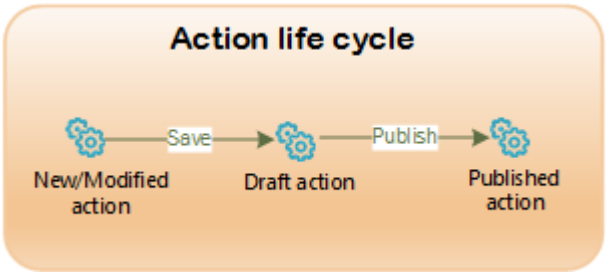
Status do rascunho da ação	Descrição
Rascunho	Indica que há mudanças em uma ação que não foram publicadas. As ações de rascunho só estão disponíveis para fluxos quando **Mostrar ações de rascunho** a opção está habilitada. Você não pode ativar um fluxo que contém ações de rascunho.
Publicado	Indica que a ação foi publicada. As ações publicadas estão disponíveis para todos os fluxos e permitem que os fluxos sejam ativados.

Ao trabalhar com ações, você pode:

- **Salvar** Uma ação: Cria um rascunho da ação que só está disponível para fluxos quando **Mostrar ações de rascunho** habilitado. Se a ação for modificada depois de ser publicada, a ação passará para um estado de rascunho. Todos os fluxos ativos que usam a ação executam somente a ação publicada.
- **Publicar** Uma ação: Permite ativar um fluxo que contém a ação. A publicação adiciona a ação à lista de ações disponíveis em um fluxo. Somente ações em um estado publicado são executadas durante a execução do 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.



Desenvolvimento de aplicações

Ao projetar uma ação ou um fluxo, use estas diretrizes gerais.

Padrão de uso ServiceNow AI Platform capacidades de desenvolvimento de aplicações para criar, gerenciar, proteger e implantar Workflow Studio conteúdo. Os designers de fluxo e ação normalmente executam as seguintes tarefas de desenvolvimento de aplicações:

- Crie uma aplicação personalizada para armazenar fluxos e ações.
- Defina permissões da aplicação para compartilhar ou restringir o acesso aos dados da aplicação.
- Conceda aos desenvolvedores de aplicações acesso a. Workflow Studio.
- Publique aplicações personalizadas no repositório de aplicações para implantar fluxos e ações em outras instâncias.

Prevenção de colisão

Workflow Studio oferece suporte à prevenção de colisões. A prevenção de colisão impede que um usuário modifique um objeto que está sendo modificado em um conjunto de atualizações diferente. Por exemplo, o usuário A está editando um fluxo em um conjunto de atualizações específico. O usuário B, que está trabalhando em um conjunto de atualizações diferente, tenta abrir o mesmo fluxo. Nessa situação, o sistema detecta uma colisão e alerta o Usuário B. O Usuário B pode optar por qualquer uma delas **Cancelar** ou **Continuar** . Selecionando **Cancelar** Leva o Usuário B de volta para Workflow Studio página inicial. Selecionando **Continuar** abre o fluxo no modo somente leitura.

Para que a prevenção de colisões funcione, ambos os usuários devem estar no mesmo escopo da aplicação e deve ser um escopo da aplicação diferente de global. Além disso, a aplicação que está sendo modificada deve ser vinculada ao controle de código-fonte. Para obter mais informações, consulte Prevenção de colisão .

Segurança

Controle o acesso ao Workflow Studio processos e registros.

- Os administradores podem conceder aos usuários acesso aos fluxos do Workflow Studio criando uma aplicação e atribuindo usuários como desenvolvedores com a permissão Workflow Studio desenvolvimento delegado . O desenvolvimento delegado permite que os administradores controlem se os designers de fluxo podem acessar recursos normalmente restritos a usuários administradores, como atribuição de funções de usuário, criação de controles de acesso ou criação de scripts. Para obter mais informações, consulte Permissões de desenvolvedor .
- Os administradores podem conceder acesso aos fluxos do Workflow Studio atribuindo usuários diretamente à função do usuário flow_designer, que inclui a função para exibir detalhes da execução de fluxos.

Tradução automática

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

> **Aviso:**
> Conceder diretamente a um usuário a função flow_designer é equivalente a conceder ao usuário a função de administrador, pois Workflow Studio pode executar fluxos como o usuário do sistema, que tem acesso a todas as tabelas e todas as operações do banco de dados.

- Os designers de fluxo e ação podem usar o padrão Configurações de acesso à aplicação para gerenciar como o conteúdo deles interage com outras aplicações.

Limite de ação

Por padrão, os fluxos não podem ter mais de 50 ações. Para mudar o comportamento padrão, aumente o valor da propriedade do sistema `sn_flow_designer.max_actions`. No entanto, considere o impacto no desempenho que um fluxo grande pode ter em sua instância.

Acionar opções para atualizações de registro

Os designers de fluxo podem especificar com que frequência um fluxo pode atualizar um registro específico com **Gatilho de execução** opção. Use **Uma vez** opção quando você deseja que um fluxo seja executado somente uma vez. Na primeira vez que um registro é atualizado, o fluxo é executado, mas quaisquer atualizações de registro adicionais não acionam o fluxo. Use **Sempre** opção quando você deseja que o fluxo seja executado sempre que um registro for atualizado e ainda não houver um fluxo ativo em execução para ele. Por exemplo, você pode definir um fluxo que atribui um registro de incidente para ser executado apenas uma vez e definir um fluxo que notifique a lista de observação de incidentes para sempre ser executada. . **Gatilho de execução** o campo só está disponível para esses tipos de gatilho.

- Criado ou atualizado
- Atualização em

Prevenção de recursão direta e limite de recursão indireta

Para evitar indisponibilidades da instância e o consumo de recursos do sistema, Workflow Studio ignora qualquer solicitação para iniciar um fluxo ou subfluxo que seja o resultado da recursão direta. A recursão direta ocorre nessas condições.

- Uma ação chama o mesmo fluxo do qual faz parte. Por exemplo, uma etapa de script faz uma chamada de API para um fluxo.
- Uma ação ou subfluxo produz um resultado correspondente ao gatilho de fluxo. Por exemplo, um fluxo que é executado quando um registro de incidente é atualizado contém uma ação de registro de atualização que atualiza um registro de incidente.

Workflow Studio também limita o número de vezes que um fluxo pode ser iniciado a partir da recursão indireta. A recursão indireta ocorre nessas condições.

- O mesmo fluxo é chamado várias vezes em uma cadeia de chamadas de subfluxo. Por exemplo, se o subfluxo A chamar o subfluxo B e o subfluxo B chamar o subfluxo A, chamar qualquer um dos subfluxos produzirá recursão indireta.
- O mesmo fluxo é acionado várias vezes em uma cadeia de subfluxos. Por exemplo, suponha que haja dois fluxos acionados pela criação de registro. Suponha que a criação do registro A acione o fluxo A e também crie o registro B. Além disso, a criação do registro B aciona o fluxo B e cria o registro A. Criar qualquer um dos tipos de registro produz recursão indireta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 padrão, o sistema para de acionar execuções de fluxo depois que a contagem de execuções atinge o limite de recursão indireta de três execuções. Os administradores podem mudar o limite definindo a propriedade do sistema `com.glide.hub.flow_engine.indirect_recursion_limit` para um valor inteiro igual ou maior que um. O sistema ignora qualquer valor de propriedade menor que um e, em vez disso, usa um limite de um. Considere o impacto no desempenho que o aumento do limite de recursão indireta pode ter em sua instância.

Nota:
Por padrão, uma regra de cota de transação impede que os fluxos sejam executados por mais de uma hora.

Teste de fluxo e ação

Testar um fluxo ignora as condições do gatilho e o executa imediatamente. Testar um fluxo com um gatilho baseado em registro requer a seleção de um registro específico para atuar como o gatilho. Os designers de fluxo devem gerar registros de amostra apropriados antes do teste. Para obter mais informações sobre como testar um fluxo, consulte Testar um fluxo.

Durante a fase de design, você pode testar ações não publicadas definindo **Mostrar ações de rascunho** no fluxo. Se estiver testando com ações de rascunho, use estas diretrizes.

- Projetar fluxos e ações em uma instância de não produção. Implante somente fluxos de trabalho ativos em sua instância de produção.
- Sair **Mostrar ações de rascunho** definido como verdadeiro até que sua ação de rascunho esteja em um estado final. Uma vez final, publique cada ação, defina **Mostrar ações de rascunho** para falso e ative o fluxo.

Aviso:
Desabilitando **Mostrar ações de rascunho** antes de publicar suas ações, todas as ações de rascunho são removidas do fluxo.

- Qualquer mudança feita em um fluxo ativo ou ação publicada faz com que ele retorne ao estado de rascunho. Se o fluxo for acionado, o sistema executará somente o fluxo ativado e as ações publicadas, e os detalhes da execução do fluxo exibirão somente o que foi executado. Quando há um rascunho de um fluxo ativo, o gatilho e as ações listadas nos detalhes de execução do fluxo podem ser diferentes dos listados no fluxo de rascunho.

Fluxos somente leitura padrão

Abra fluxos existentes em um estado somente leitura para protegê-los de mudanças acidentais. Enquanto um fluxo estiver em um estado somente leitura, você só poderá revisar, testar, desativar ou solicitar a edição dele.

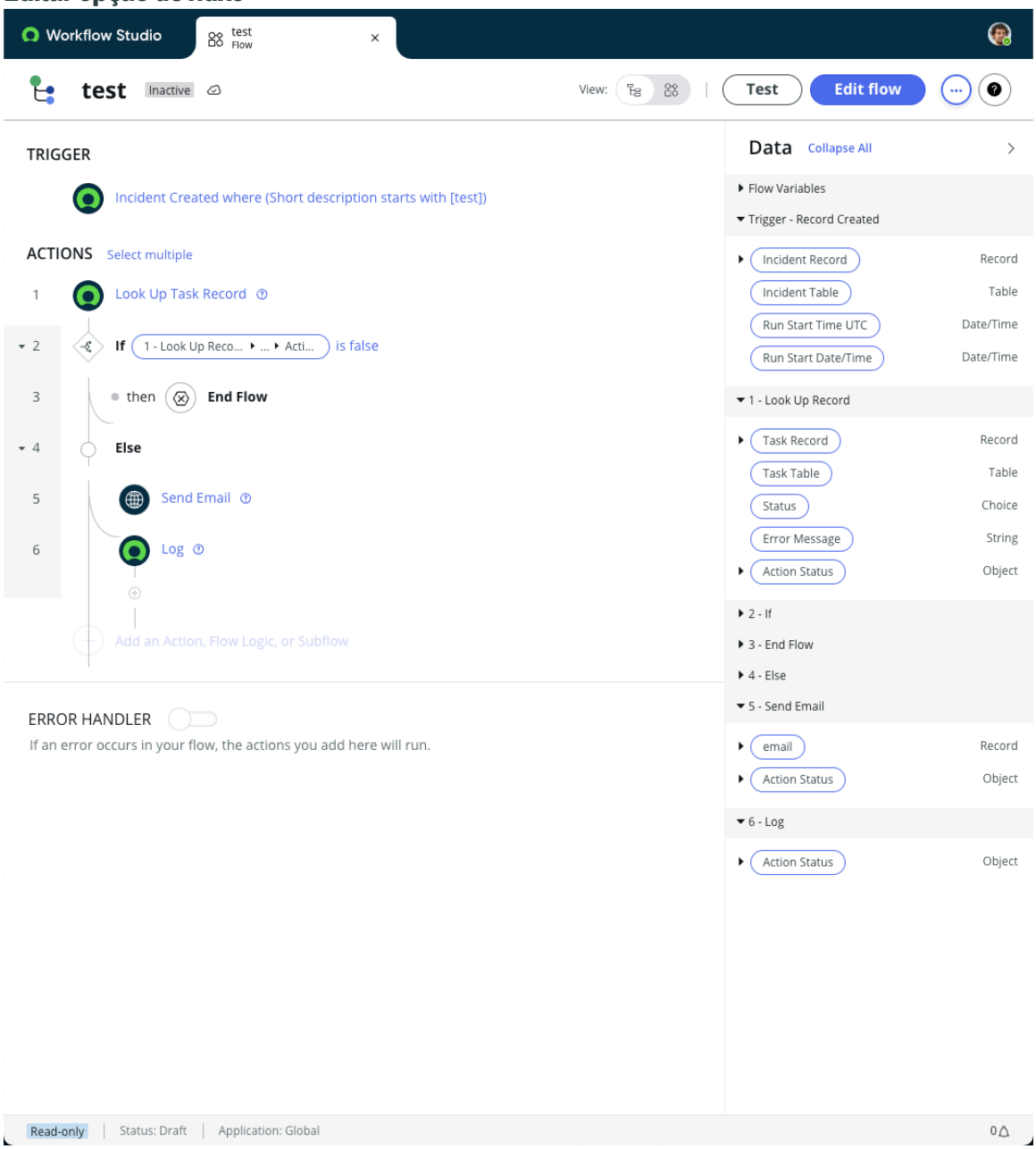
Solicitação para editar fluxo

A partir de Washington DC versão, você deve solicitar a edição de um fluxo existente antes de poder alterá-lo. Se você não tiver permissão para editar um fluxo, o botão Editar fluxo permanecerá desabilitado.

Tradução automática

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

Editar opção de fluxo

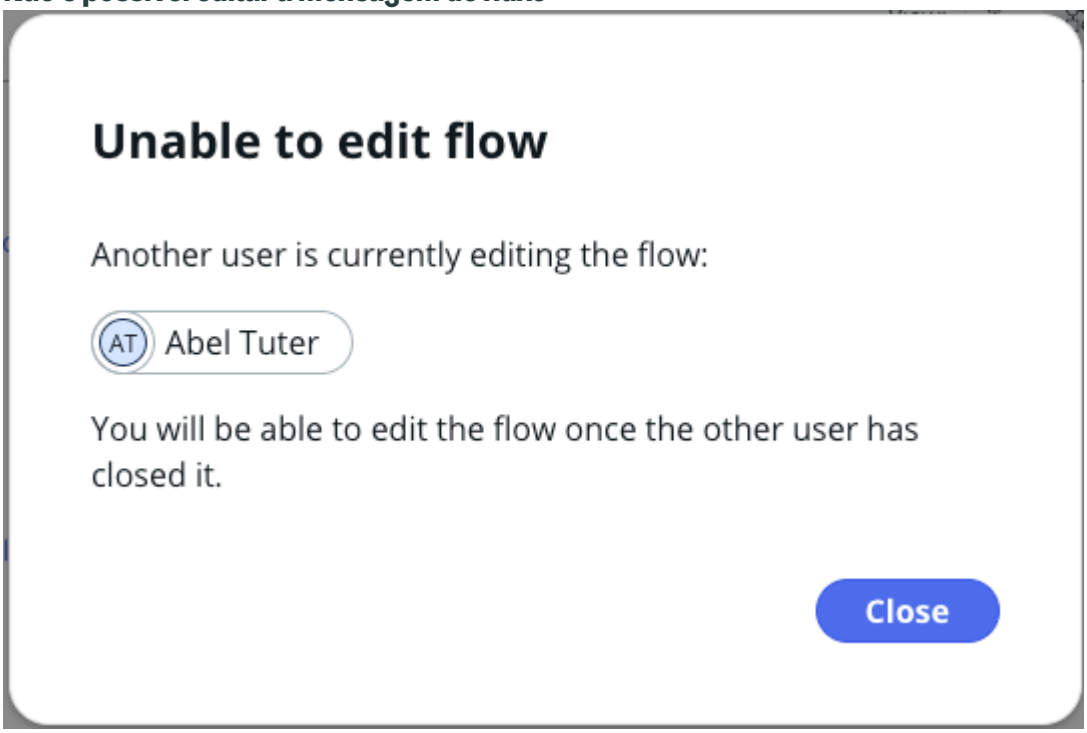


Quando você solicita a edição de um fluxo, Workflow Studio verifica se outra pessoa já tem o fluxo aberto para edição. Se o fluxo estiver disponível para edição, você abrirá o fluxo em um estado editável. Se o fluxo já estiver sendo editado, você verá uma mensagem exibindo o nome do usuário que está editando o fluxo.

Tradução automática

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

Não é possível editar a mensagem de fluxo



Parar de editar um fluxo

Os fluxos permanecem em um estado editável até que ocorra um desses eventos.

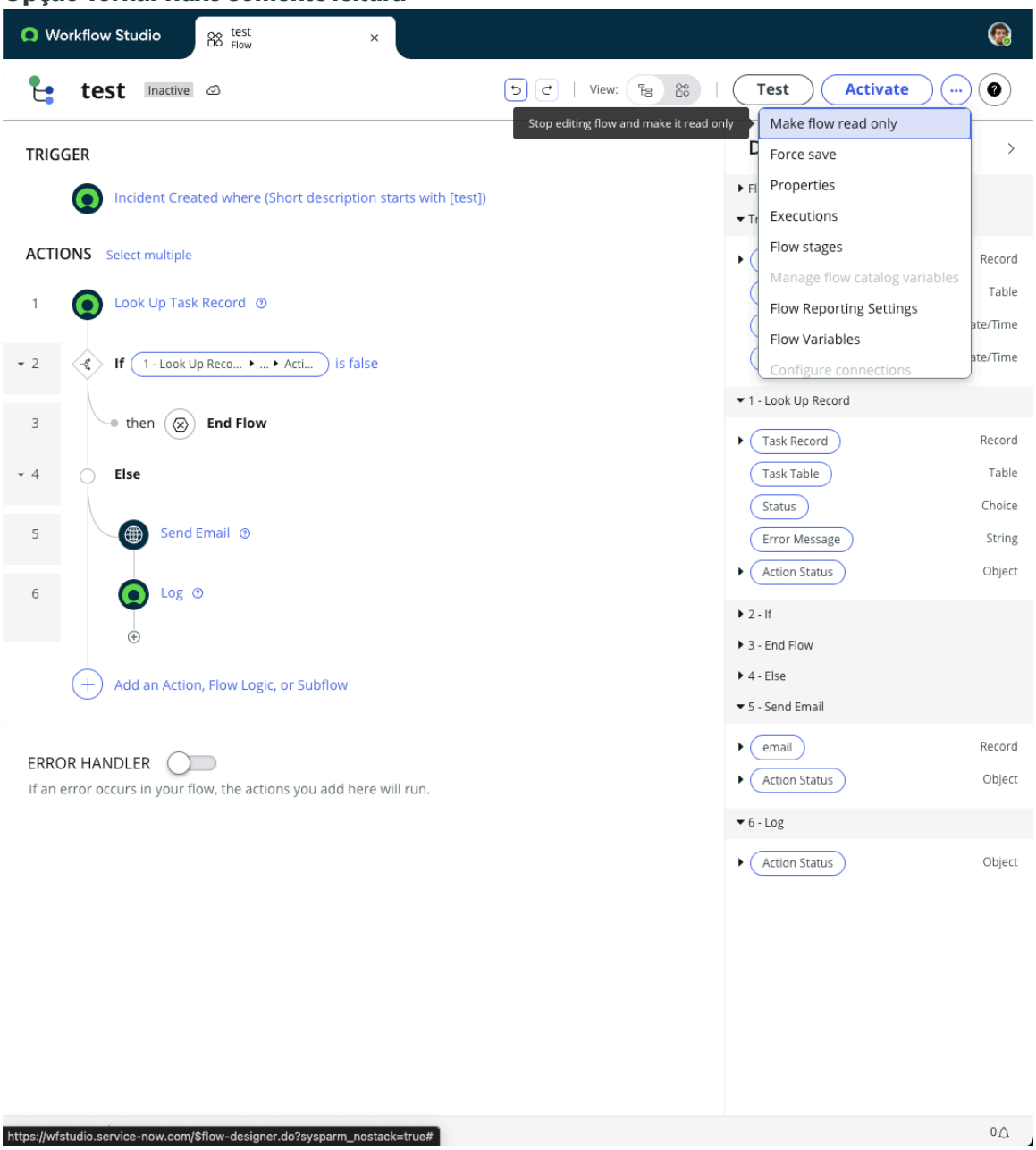
- Você fecha o. Workflow Studio guia fluxo.
- Você fecha o. Workflow Studio guia navegador.
- Você seleciona **Tornar o fluxo somente leitura** opção.
- Você permanece inativo no fluxo por mais de 30 minutos.

Ao terminar de editar um fluxo, você pode torná-lo somente leitura para que outras pessoas possam editá-lo. Você pode usar **Tornar o fluxo somente leitura** opção para parar de editar um 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.

Opção Tornar fluxo somente leitura



Tradução automática

Depurador de fluxo

Depure fluxos e subfluxos de um dedicado Workflow Studio guia. Defina pontos de interrupção e passe por um fluxo pausado para revisar os valores de configuração e tempo de execução.

O depurador de fluxo permite que você execute essas ações.

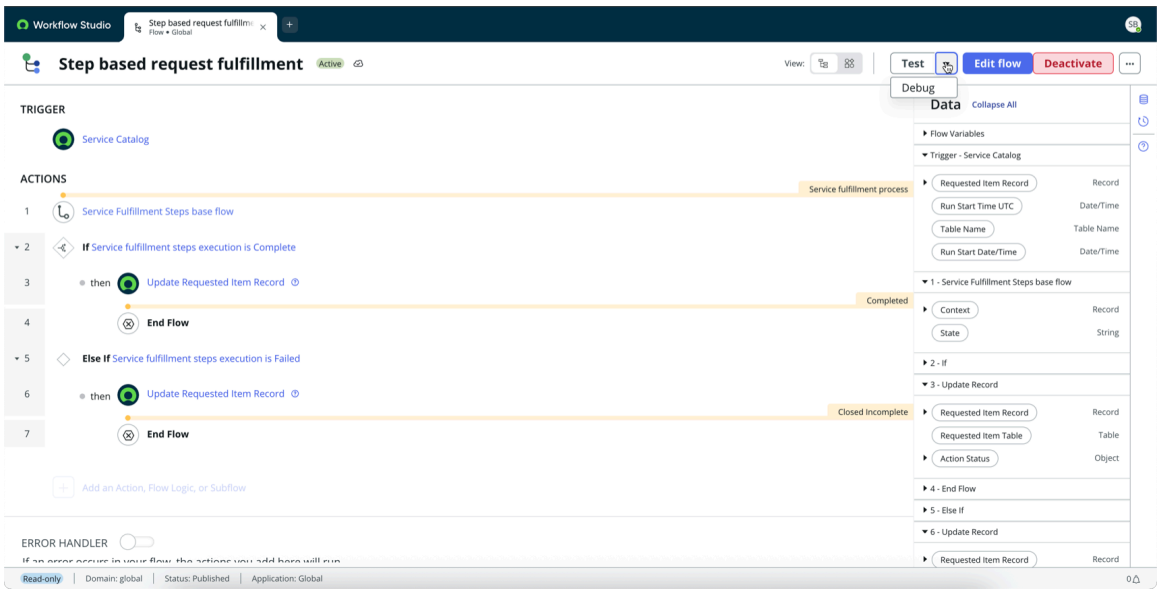
- Depure um fluxo ou subfluxo de um dedicado Workflow Studio guia
- Definir e remover pontos de interrupção.
- Pausar um fluxo ou subfluxo em um ponto de interrupção.
- Revise os valores de configuração e tempo de execução de cada etapa de um fluxo ou subfluxo.
- Percorrer um fluxo ou subfluxo linha por linha.
- Entrar e sair de subfluxos.

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

- Passar pelo próximo ponto de interrupção.
- Ignorar todos os pontos de interrupção restantes.
- Retome a execução de um fluxo ou subfluxo pausado.

Modo de depuração

Para depurar um fluxo, abra o fluxo no Workflow Studio página inicial e selecione **Testar** > **Depurar**.



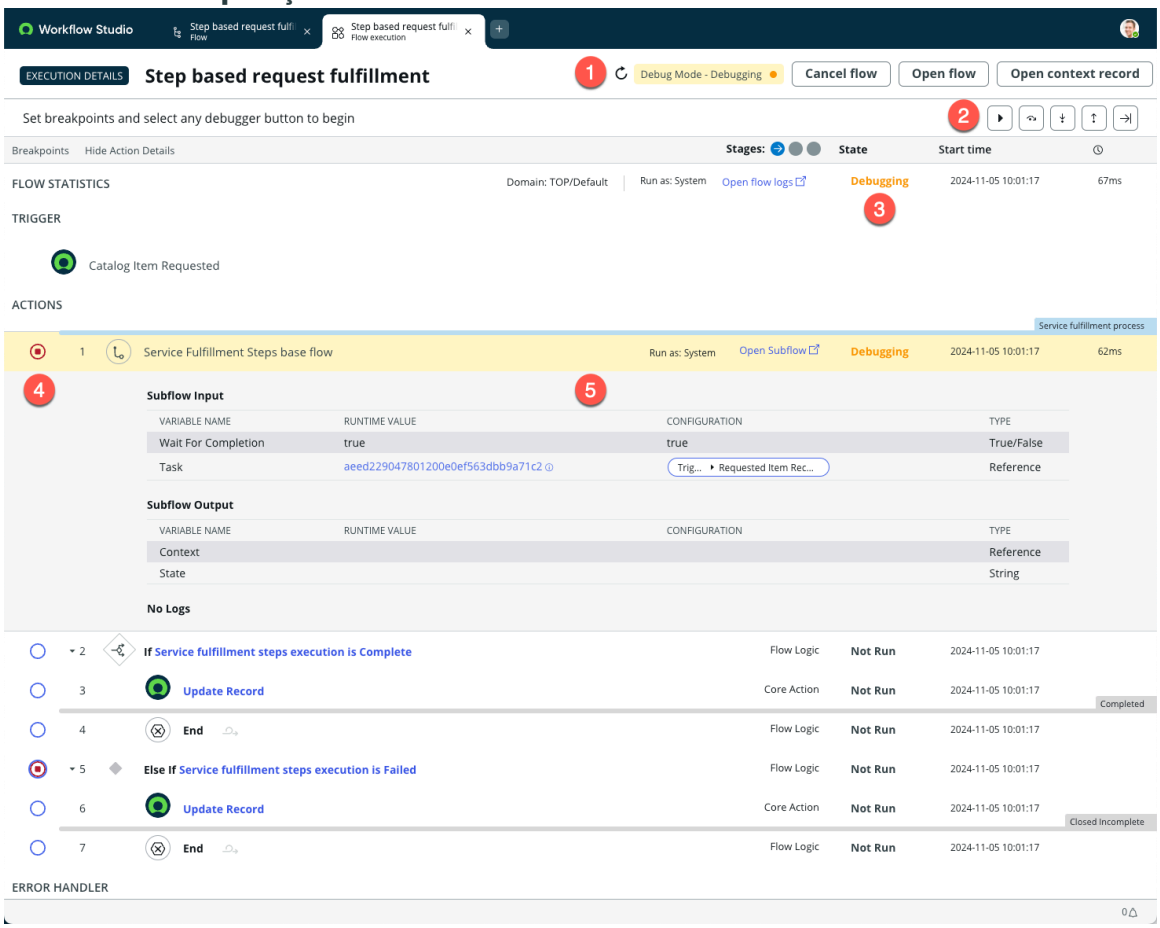
Guias do modo de depuração

. Workflow Studio a guia modo de depuração exibe os detalhes da execução do fluxo em uma exibição de depuração.

Tradução automática

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

Guia Modo de depuração de amostra



. Workflow Studio a guia de exibição de depuração consiste nesses elementos.

Rótulo do modo de depuração 1

Confirme se você está depurando o fluxo ou subfluxo atual.

2. Controles de depuração

Selecione um controle de depuração para percorrer um fluxo ou subfluxo linha por linha.

- Retome um fluxo ou subfluxo para executá-lo até o próximo ponto de interrupção.
- Passe por um ponto de interrupção para executar o fluxo ou o subfluxo sem pausar no próximo ponto de interrupção.
- Entre em um subfluxo para depurar o subfluxo em uma guia separada.
- Saia do subfluxo para retornar à guia de depuração do fluxo primário.
- Ignore todos os pontos de interrupção para retomar a execução do fluxo ou subfluxo sem pausar em nenhum ponto de interrupção.

3. Estado de depuração

Veja qual etapa do fluxo ou subfluxo você está depurando no momento.

4. Pontos de interrupção

Defina um ponto de interrupção para pausar o fluxo nesta etapa. Remova um ponto de interrupção para executar o fluxo sem pausar em uma etapa.

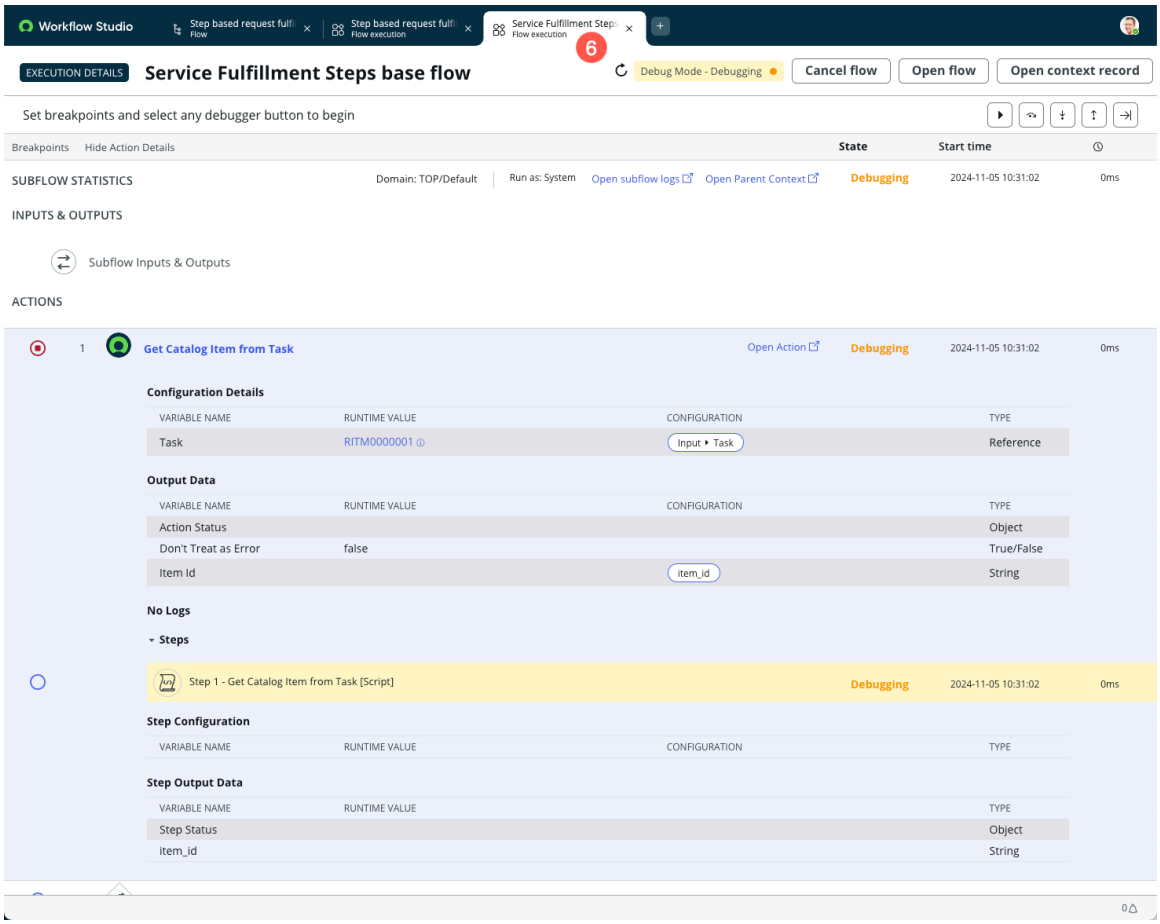
5. Valores de tempo de execução e configuração

Tradução automática

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

Exiba os valores de tempo de execução e configuração gerados pela etapa atual. Use esses valores para determinar se o fluxo gera os dados esperados.

Subfluxo de amostra em



Ao entrar em um subfluxo, Workflow Studio exibe uma guia separada para depurar o subfluxo.

6. **Guia de depuração de subfluxo**

   Entre em um subfluxo para depurá-lo em uma guia separada.

Salve fluxos conforme o uso

Salve fluxos, subfluxos e ações automaticamente conforme você trabalha neles.

A partir de Zurich versão, Workflow Studio não exibe mais um botão Salvar no cabeçalho da tela do editor enquanto você edita um fluxo, subfluxo ou ação. Em vez de salvar manualmente, Workflow Studio salva automaticamente seu trabalho conforme você faz mudanças.

Quando Workflow Studio salva fluxos automaticamente

Ao editar um fluxo, suas mudanças são salvas automaticamente sempre que você executa uma dessas operações.

- Ativar um fluxo.
- Adicione uma etapa de fluxo.
- Desative um fluxo.
- Exclua uma etapa de fluxo.

Tradução automática

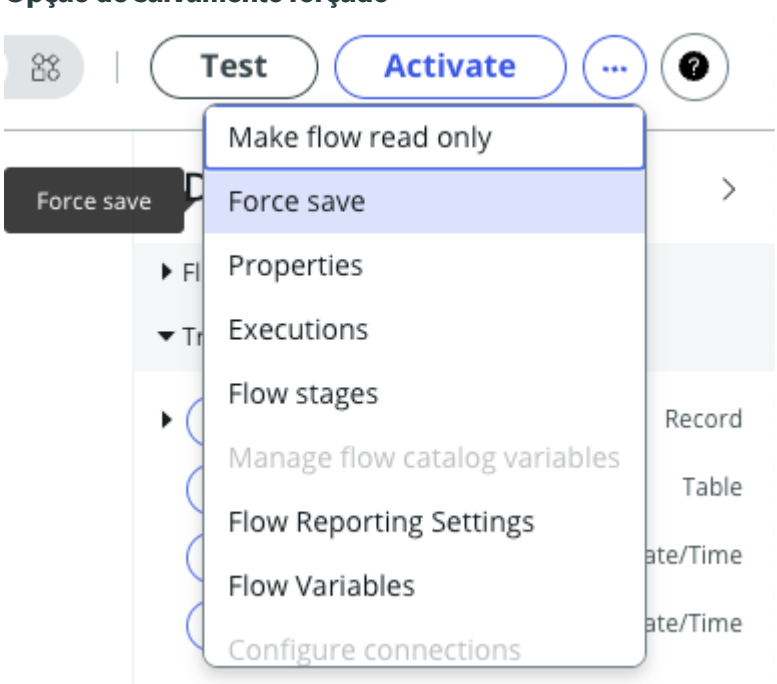
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Mova uma etapa de fluxo para uma nova posição.
- Selecione uma cápsula de dados no painel Dados ou no seletor de cápsula de dados.
- Selecione a opção Concluído para concluir a configuração de uma etapa de fluxo.
- Selecione as opções Desfazer última ação ou Refazer última ação.

Salvando manualmente um fluxo

Você pode salvar manualmente um fluxo a qualquer momento com a opção Forçar salvamento disponível no menu Mais ações. Esta opção fornece um backup caso o salvamento automático não esteja funcionando por algum motivo. A opção de salvar um fluxo requer que você tenha direitos de edição no fluxo.

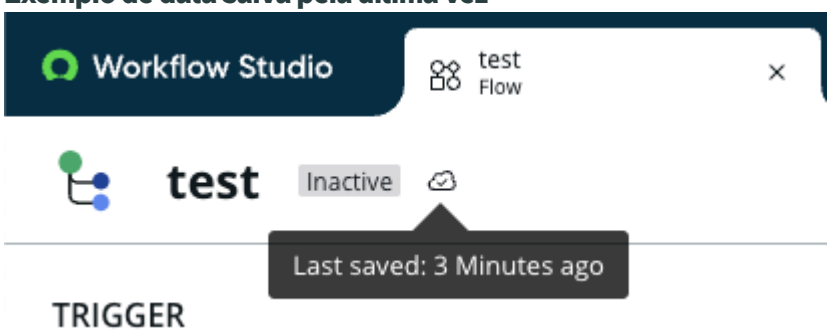
Opção de salvamento forçado



Último indicador salvo

Workflow Studio exibe o último ícone salvo depois de salvar um fluxo . Selecione ou aponte para o ícone salvo pela última vez para exibir a duração ou a data desde que o fluxo foi salvo pela última vez.

Exemplo de data salva pela última vez



Tradução automática

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

Interações de fluxo somente leitura

Você não pode salvar um fluxo para o qual você não tem direitos de edição. Salve seu trabalho enquanto edita um fluxo. Para evitar perder mudanças no valor de tempo limite de edição, execute qualquer uma das operações que acionam salvando automaticamente o fluxo. Para obter mais informações sobre quando os fluxos estão em um estado somente leitura, consulte Fluxos somente leitura padrão.

Restaure a funcionalidade Salvar conforme o uso

Restaurar funcionalidade Salvar conforme o uso que foi desabilitada no Washington DC versão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma versão anterior do recurso Salvar conforme o uso foi lançada e retirada do Washington DC versão. Se você estiver atualizando do Washington DC, você pode ter desabilitado manualmente os recursos salvar conforme o uso definindo uma propriedade do sistema. O processo de upgrade não pode mudar automaticamente esta configuração de propriedade do sistema porque seu valor atual é considerado dados do cliente.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. PESQUISE a propriedade chamada `sn_flow_designer.save_as_you_go_enabled` .
3. Mude **Valor** de `falso` . `verdadeiro` .
4. Selecione **Save** (Salvar).
5. Faça logout e login novamente na instância.

O que Fazer Depois
Aberto Workflow Studio e verifique se salvar conforme você avança está funcionando conforme o esperado.

Gatilhos de fluxo salvos

Salve um conjunto de definições de gatilho como um gatilho reutilizável. Permita que os autores de fluxo selecionem o gatilho salvo em alguns ou todos os fluxos da aplicação. Especifique se os autores de fluxo podem ver os detalhes do gatilho ou adicionar condições ao gatilho.

Benefícios

Salve gatilhos de fluxo para obter estes benefícios:

- Permita que os autores de fluxo selecionem definições de gatilho predefinidas sem o incômodo de criar um gatilho.
- Enviar mudanças por push para todos os fluxos que usam um gatilho salvo em vez de precisar atualizar cada fluxo manualmente.
- Reutilize definições de gatilho em vários fluxos.

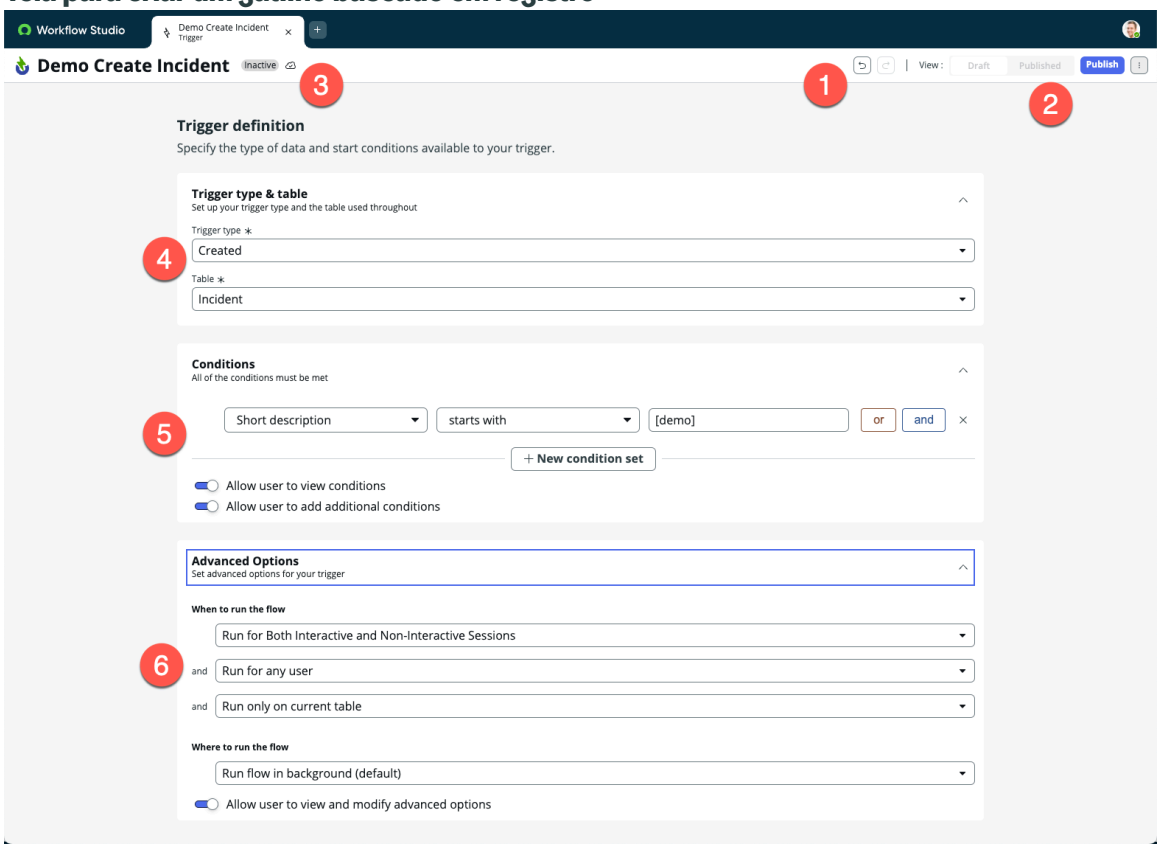
Tradução automática

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

Elementos de IU

. Workflow Studio a página inicial exibe um **Gatilhos** opção na lista de componentes disponíveis e na lista de novos componentes.

Tela para criar um gatilho baseado em registro



. Workflow Studio **Criar gatilho** a guia consiste nestes elementos:

1. **Controles de ação**

   Refaça ou desfaça uma ação que você executou ao criar o gatilho.

2. **Exibir e publicar botões**

   Exiba a versão de rascunho do gatilho para todas as mudanças mais recentes ou exiba o gatilho publicado. Publique o gatilho para os usuários verem.

Ícone Salvar automaticamente 3

Exiba se suas mudanças são salvas automaticamente.

4. **Tipo de gatilho e seção de tabela**

   Selecione o tipo de gatilho e a tabela nas opções disponíveis.

   Para obter mais informações sobre tipos de gatilho, consulte Workflow Studio tipos de gatilho de fluxo.

   Nota:
   A partir do Yokohama versão, somente os gatilhos baseados em registro são compatíveis com gatilhos de fluxo salvos.

5. **Seção Condições**

   Especifique as condições para o gatilho. Adicione mais condições 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.

Você pode permitir que os autores de fluxo exibam as condições ou exibam e adicionem mais condições quando usam o gatilho salvo em um fluxo. As mudanças não afetam o gatilho salvo.

Seção Opções avançadas 6

Especifique os requisitos de sessão do usuário necessários para iniciar um fluxo no **Opções avançadas** seção.

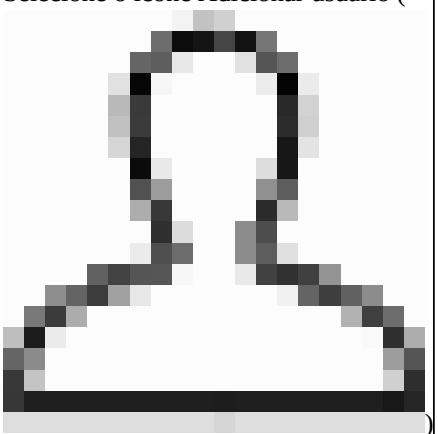
Quando executar o fluxo

Determine o tipo de sessão que pode acionar o fluxo, se o fluxo deve ser executado quando acionado por determinados usuários e quais tabelas podem acionar o fluxo.

Opções do menu suspenso da sessão interativa

Opção	Descrição
Executar somente para sessão não interativa	Fluxo acionado somente em sessões não interativas. Consulte Sessões não interativas .
Executar somente para sessão interativa do usuário	Fluxo acionado somente em sessões interativas.
Executar para sessões interativas e não interativas	Fluxo que é acionado em todas as sessões.

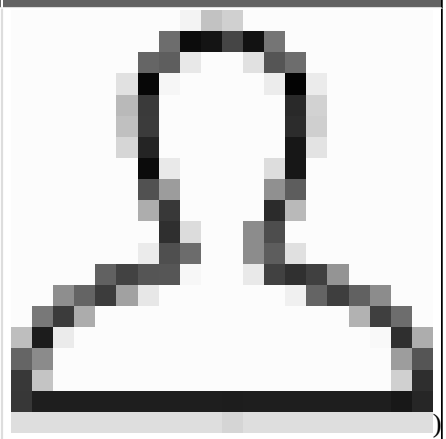
Opções do menu suspenso do usuário

Opção	Descrição
Não executar se acionado pelos usuários a seguir	Fluxo que não é acionado para uma lista selecionada de usuários. Selecione o ícone Adicionar usuário () para adicionar usuários à lista.
Executar somente se acionado pelos usuários a seguir	Fluxo que é acionado somente para uma lista selecionada de usuários. Selecione o ícone Adicionar 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.

Opções do menu suspenso do usuário

Opção	Descrição
	 para adicionar usuários à lista.
Executar para qualquer usuário	Fluxo que é executado para qualquer usuário.

Opções do menu suspenso de tabela

Opção	Descrição
Executar somente na tabela atual	Fluxo acionado somente para a tabela selecionada.
Executar nas tabelas atuais e estendidas	Fluxo que só é acionado para a tabela selecionada e respectivas tabelas estendidas.

Onde executar o fluxo

Determine se o fluxo deve ser executado em segundo plano ou na sessão atual.

Opção	Descrição
Executar fluxo em segundo plano (padrão)	Fluxo executado de forma assíncrona em segundo plano. Use esta opção para fluxos que não exigem atualizações imediatas e para permitir que outros processos do sistema sejam executados ao mesmo tempo.
Executar fluxo em primeiro plano	Fluxo executado de forma síncrona na sessão atual. Use esta opção para fornecer atualizações imediatas a um usuário final. Por exemplo, se um fluxo abrir uma tarefa após o fechamento da tarefa anterior, use esta opção para abrir a próxima tarefa imediatamente após um usuário fechar uma outra.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	Nota: Executar um fluxo em primeiro plano pode bloquear o thread da sessão atual e impedir a entrada do usuário até que o fluxo seja concluído. Evite executar fluxos em primeiro plano quando eles contiverem ações que não podem ser interrompidas, como ações que executam script. Ações ou lógica de fluxo que pausam um fluxo não bloquearão uma sessão.

Você pode permitir que os usuários exibam e modifiquem as opções avançadas ao usar o gatilho salvo em um fluxo. Se um usuário modificar as opções avançadas, as mudanças futuras feitas no gatilho não afetarão as opções modificadas pelo usuário.

Tópicos relacionados

- Crie um gatilho de registro salvo
- Edite um gatilho salvo
- Exclua um gatilho salvo

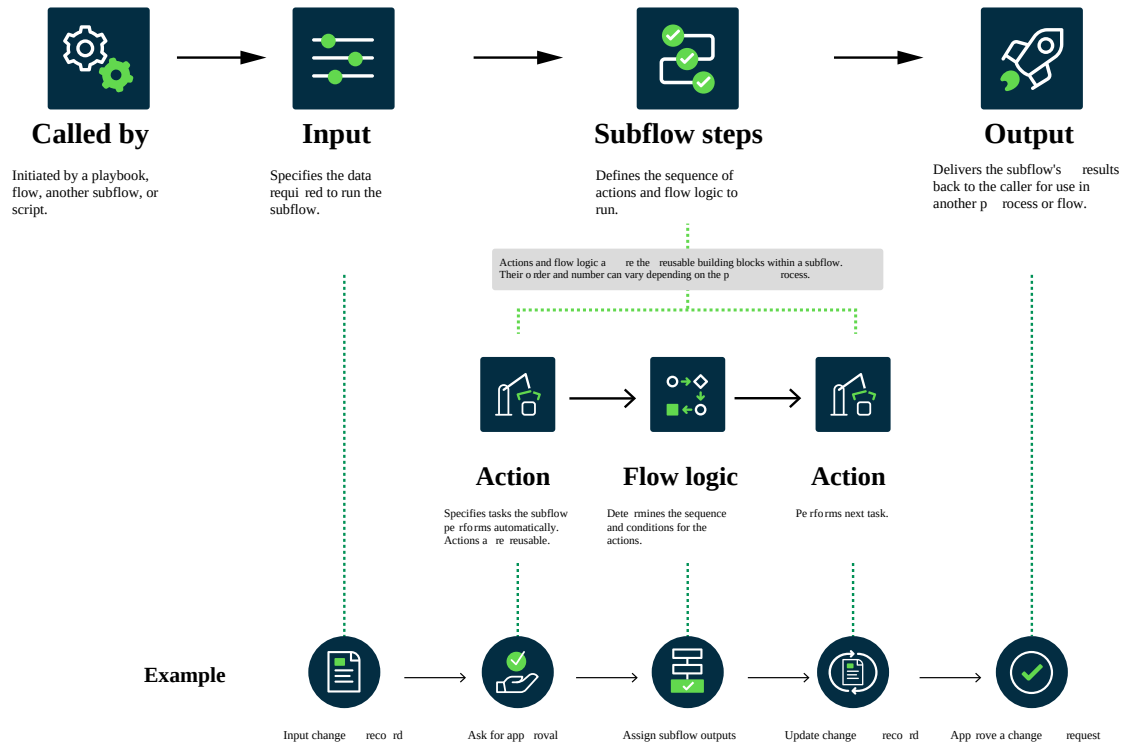
Explorando subfluxos

Os subfluxos automatizam um processo reproduzível de várias etapas que também produz uma saída necessária para outro processo. Quando um playbook, um fluxo ou um script aciona um subfluxo, o subfluxo executa uma sequência de ações reutilizáveis e de lógica de fluxo para concluir o processo e produzir valores de saída.

Tradução automática

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

Visão geral dos subfluxos



. *subfluxo* é um processo automatizado que consiste em uma sequência de ações reutilizáveis e lógica de fluxo, entradas de dados e saídas. Em contraste com os fluxos, os subfluxos não têm um gatilho, mas são executados quando chamados de um playbook, fluxo, outro subfluxo ou script. As entradas descrevem os dados usados para executar o subfluxo. As ações executam uma sequência de operações em seus dados. Por exemplo, o. **Mudança - Tarefas de implementação** o subfluxo cria uma implementação e uma tarefa de pós-implementação de acordo com um registro de mudança de entrada.

Criar e gerenciar subfluxos requer que você tenha alguma familiaridade com ServiceNow AI Platform tabelas e campos que a aplicação ou processo usa. Os analistas de processo podem criar subfluxos usando ações disponíveis ou usar um subfluxo existente como modelo. Consulte Criando subfluxos.

Os subfluxos consistem nos seguintes componentes.

Entradas do Subfluxo

. *entrada de subfluxo* armazena dados usados para executar o subfluxo. Cada entrada tem um nome e um tipo de dados. Você pode definir uma ou mais entradas que estão disponíveis para o subfluxo. Ao chamar um subfluxo, os autores de fluxo devem fornecer valores de dados para as entradas de subfluxo.

Saídas de subfluxo

. *saída do subfluxo* armazena dados gerados por um subfluxo. Cada saída tem um nome e um tipo de dados. Você pode definir uma ou mais saídas que estão disponíveis para o subfluxo. Ao chamar um subfluxo, os autores de fluxo podem usar saídas de subfluxo como dados para operações posteriores no fluxo. Você pode usar a lógica de fluxo Atribuir saídas de subfluxo para definir valores de saída.

Detalhes da execução do subfluxo

Tradução automática

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

. *detalhes da execução do subfluxo* a página permite que um autor de fluxo exiba informações de tempo de execução sobre uma ação ou fluxo diretamente do ambiente de design. Você pode exibir detalhes como estado atual, ações ou etapas executadas, valores de saída gerados e erros produzidos. Consulte Detalhes da execução do fluxo.

Manipulador de erros de fluxo

. *manipulador de erros de fluxo* permite que um subfluxo capture e relate erros dos detalhes de execução do subfluxo. Execute uma sequência de ações e subfluxos para identificar e corrigir problemas. Os subfluxos devem registrar valores de saída, enviar notificações e executar subfluxos corretivos quando produzirem um erro. Consulte Manipulador de erros de fluxo.

Ações

Uma *ação* é uma operação reutilizável que permite aos analistas de processo automatizar os recursos de ServiceNow AI Platform sem precisar escrever o código. Por exemplo, a ação **Criar registro** permite que os analistas de processo gerem registros em uma tabela específica com valores específicos quando ocorrerem determinadas condições. As ações principais do ServiceNow, como Criar Registro, exigem alguma familiaridade com tabelas e campos de ServiceNow AI Platform. Os designers de ação podem criar ações específicas da aplicação para predefinir detalhes de configuração. Por exemplo, criar uma ação Criar tarefa de incidente garante que o analista de processo use a tabela e a configuração de campo corretas sempre que a ação for usada. Você pode adicionar ações específicas da aplicação ativando o spoke associado. Consulte Workflow Studio ações.

Para obter instruções detalhadas para criar um subfluxo, consulte Crie um subfluxo em Workflow Studio.

Benefícios dos subfluxos

Os subfluxos fornecem aos proprietários e desenvolvedores do processo os seguintes benefícios:

- Automatiza o trabalho repetitivo para melhorar a eficiência e a experiência.
- Descreve um fluxo de trabalho em linguagem natural para ajudar usuários não técnicos a entender o que ele faz.
- Exibe um fluxo de trabalho como um diagrama para ajudar os construtores a ver caminhos e conexões disponíveis.
- Permite criar e testar um fluxo de trabalho a partir de uma única interface para garantir que ele funcione conforme o esperado.
- Promove a automação de processos, permitindo que os especialistas no assunto desenvolvam e compartilhem ações reutilizáveis com os autores de fluxo.
- Reduz os custos de upgrade, com upgrade-Safe ServiceNow AI Platform lógica substituindo script personalizado complexo.
- Reduz os custos de desenvolvimento fornecendo uma biblioteca de ações reutilizáveis.
- Dimensionável com assinaturas separadas para integração e funcionalidade de Automação Robótica de Processos (RPA).

Benefício	Recurso	Usuários
Crie um fluxo de trabalho automatizado a partir de uma biblioteca existente de operações automatizadas.	Subfluxo	Desenvolvedor de aplicações, proprietário do processo ou administrador

Tradução automática

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

Benefício	Recurso	Usuários
Execute um fluxo de trabalho automatizado sob demanda.	Subfluxo	Desenvolvedor de aplicações, proprietário do processo ou administrador
Especifique os dados de entrada que um fluxo de trabalho automatizado usa para executar.	Subfluxo	Desenvolvedor de aplicações, proprietário do processo ou administrador
Armazene uma ou mais saídas como dados para uso por outros fluxos de trabalho automatizados.	Subfluxo	Desenvolvedor de aplicações, proprietário do processo ou administrador
Crie uma operação automatizada a partir de uma biblioteca existente de etapas automatizadas.	Ação	Desenvolvedor de aplicações, responsável pela integração ou responsável pelo processo
Execute uma operação automatizada sob demanda.	Ação	Desenvolvedor de aplicações, responsável pela integração ou responsável pelo processo
Use uma ou mais entradas como dados para executar uma operação automatizada.	Ação	Desenvolvedor de aplicações, responsável pela integração ou responsável pelo processo
Armazene uma ou mais saídas como dados para uso por outras operações automatizadas.	Ação	Desenvolvedor de aplicações, responsável pela integração ou responsável pelo processo

Tradução automática

Subfluxos conversacionais

Execute um Workflow Studio subfluxo de um Now Assist conversa. Crie e configure a habilidade de conversa de Workflow Studio.

https://player.vimeo.com/video/1056127876?h=4808699af0&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Workflow Studio oferece uma seleção de subfluxos pré-configurados que estão disponíveis para execução Interfaces conversacionais.

Ativar a habilidade de subfluxos e ações

Para ativar a habilidade de subfluxos e ações, consulte Turn on the subflows and actions skill .

Acesso à função do usuário

Atribua à equipe uma função apropriada para acessar subfluxos de conversa. Consulte Funções de usuário para subfluxos e ações conversacionais.

Tornar uma conversa de subfluxo compatível

Para tornar uma conversa de subfluxo compatível, você deve executar as etapas a seguir.

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

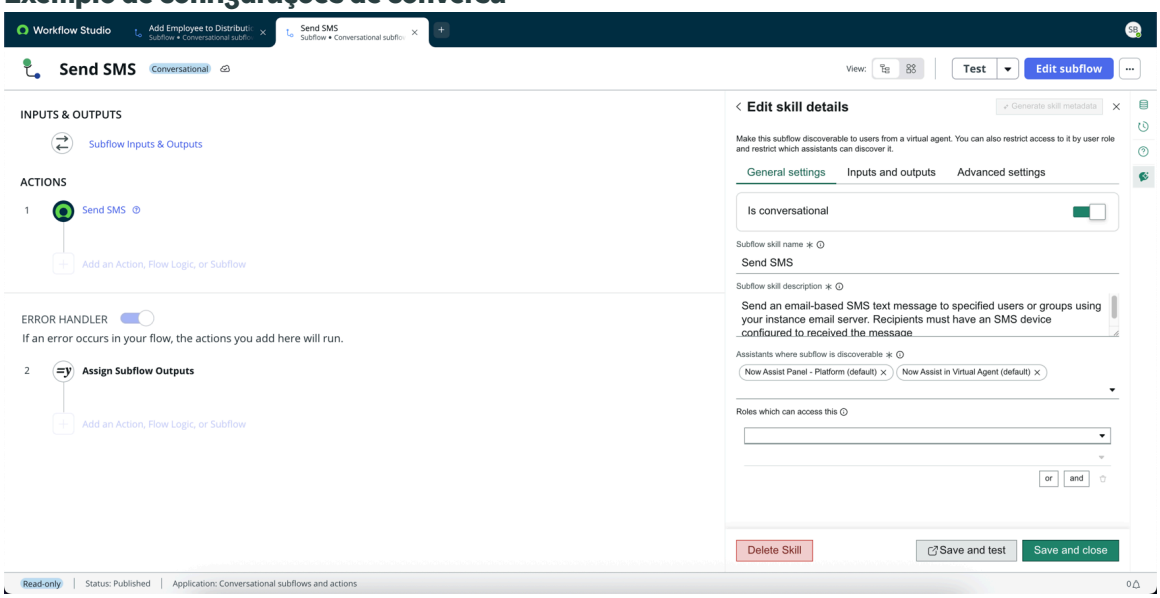
- Ative a habilidade subfluxos e ações. Consulte Turn on the subflows and actions skill .
- Atribua à equipe uma função apropriada para acessar subfluxos de conversa. Consulte Funções de usuário para subfluxos e ações conversacionais.
- Escolha entradas de subfluxo compatíveis com Interfaces conversacionais. Consulte Tipos de dados de entrada compatíveis para subfluxos e ações de conversa.
- Adicione texto de dica da ferramenta a todas as entradas de subfluxo.
- Publique o subfluxo.

Configurações de conversa

Você pode usar o menu de configurações de conversa para gerenciar subfluxos e ações de conversa do Workflow Studio. As opções incluem:

- Desative ou ative a opção para tornar uma ação ou subfluxo conversacional.
- Consulte o subfluxo ou o nome da habilidade de ação.
- Selecione um ou mais assistentes que possam descobrir a ação ou a habilidade de subfluxo.
- Selecione uma ou mais funções que os usuários devem ter para acessar a ação ou a habilidade de subfluxo.
- Defina a opção avançada para tornar a ação ou a habilidade de subfluxo detectável.
- Defina a opção avançada para incluir a ação ou a habilidade de subfluxo na lista de tópicos.
- Defina a opção avançada para manter o contexto das conversas anteriores para que os usuários possam fazer perguntas de acompanhamento, fornecer detalhes adicionais e continuar a conversa.
- Defina a opção avançada para incluir mensagens de erro de subfluxos e ações na conversa.

Exemplo de configurações de conversa



Quando você define essas opções em Workflow Studio, o sistema também define as opções correspondentes em Designer do Virtual Agent.

Tradução automática

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

Subfluxos conversacionais compatíveis e tipos de dados de entrada de ações

Subfluxos e ações conversacionais oferecem suporte a um número limitado de tipos de dados de entrada. Para ser compatível com interfaces conversacionais, uma ação ou um subfluxo deve incluir somente entradas que usam tipos de dados compatíveis.

ServiceNow AI Platform **nome do tipo de dados**	Workflow Studio **rótulo do tipo de dados**
matriz.cadeia de caracteres	Matriz de cadeia de caracteres
booliano	Verdadeiro/Falso
calendário	Data/Hora do Calendário
escolha	Escolha
data	Data
data/hora	Data/Hora
document_id	ID do documento
date_time	Data/Hora
due_date	Data de vencimento
e-mail	E-mail
glide_date	Data
glide_time	Hora
glide_date_time	Data/Hora
GUID	SYS ID (GUID)
html	HTML
inteiro	Inteiro
longo	Longa
longint	String de Inteiros Longos
referência	Referência
schedule_date_time	Data/Hora da Programação
cadeia de caracteres	Cadeia de caracteres
string_full_utf8	Cadeia de caracteres (UTF-8 completo)
table_name	Nome da tabela

Tópicos relacionados

- Ações conversacionais
- Defina as configurações de conversa do subfluxo

Subfluxos conversacionais disponíveis

Workflow Studio fornece um conjunto de subfluxos que são pré-configurados para serem compatíveis com e chamáveis por interfaces conversacionais, como 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.

Nome	Escopo da aplicação	Funções de usuário necessárias
Enviar e-mail	Subfluxos e ações de conversa	administrador
Enviar SMS	Subfluxos e ações de conversa	administrador
Pesquisar oportunidades - amostra	Microsoft Dynamics CRM Spoke	administrador
Pesquisar contatos - Exemplo	Microsoft Dynamics CRM Spoke	administrador
Pesquisar contas - amostra	Microsoft Dynamics CRM Spoke	administrador
Pesquisar leads - amostra	Microsoft Dynamics CRM Spoke	administrador
Criar lead - amostra	Microsoft Dynamics CRM Spoke	administrador
Adicionar usuário ao grupo usando endereço de e-mail - Exemplo	Microsoft Entra ID Spoke (formerly Microsoft Azure Active Directory spoke)	administrador
Adicionar usuário ao grupo - Amostra	Microsoft Entra ID Spoke (formerly Microsoft Azure Active Directory spoke)	administrador
Pesquisar subordinados diretos - amostra	Microsoft Entra ID Spoke (formerly Microsoft Azure Active Directory spoke)	administrador
Pesquisar membros do grupo - amostra	Microsoft Entra ID Spoke (formerly Microsoft Azure Active Directory spoke)	administrador
Pesquisar grupos - amostra	Microsoft Entra ID Spoke (formerly Microsoft Azure Active Directory spoke)	administrador
Pesquisar usuários - amostra	Microsoft Entra ID Spoke (formerly Microsoft Azure Active Directory spoke)	administrador
Pesquisar ordem de compra - amostra	Coupa Spoke	administrador
Pesquisar imagens - amostra	Amazon EC2 Spoke	administrador
Executar instâncias - Exemplo	Amazon EC2 Spoke	administrador

Verifique se há subfluxos compatíveis com conversação

Execute uma verificação de compatibilidade em novos subfluxos ou em todos os subfluxos para determinar se eles são compatíveis com a conversa. Revise as entradas de um subfluxo para determinar se seus tipos de dados são compatíveis.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- flow_designer ou flow_designer
- now.assist.creator

Tradução automática

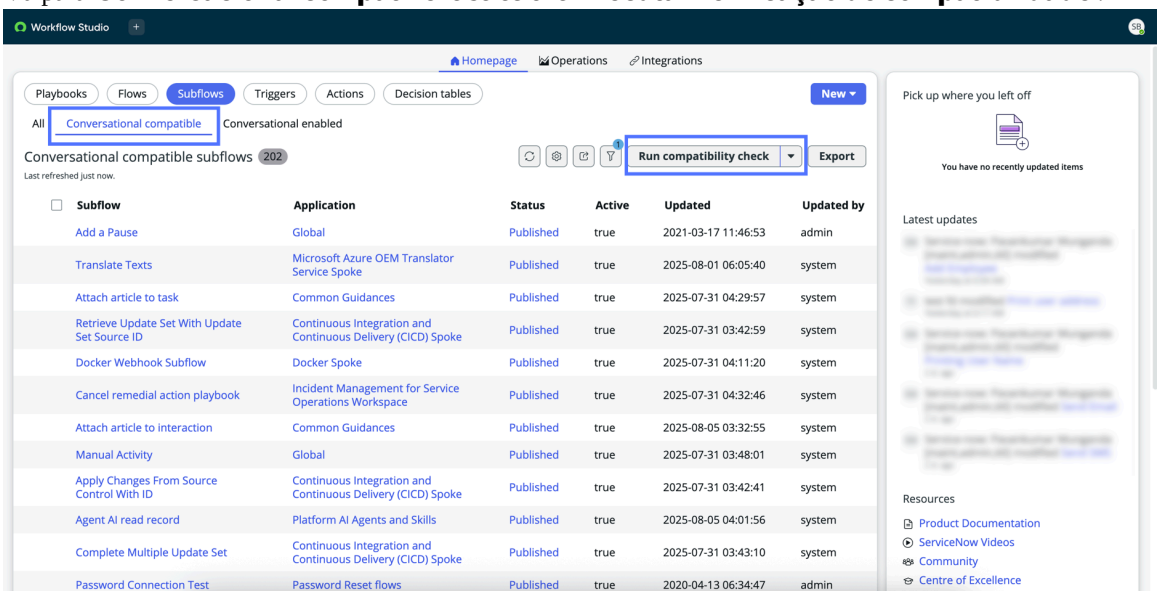
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você só pode definir configurações de conversa para subfluxos marcados como compatíveis de conversa. Execute uma verificação de compatibilidade para atualizar a lista de subfluxos compatíveis de conversa. Depois de criar ou atualizar um subfluxo, execute uma verificação de compatibilidade para determinar se você pode torná-lo conversacional.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Subfluxos** .
3. Vá para **Conversacional compatível** e selecione **Executar verificação de compatibilidade** .



Por padrão, o sistema verifica somente novos subfluxos que foram criados desde a última verificação de compatibilidade. Se você quiser verificar todos os subfluxos, selecione **Verificação concluída** . Você pode usar uma verificação completa para verificar se os subfluxos atualizados permanecem compatíveis com a conversa.

O sistema executa uma verificação de compatibilidade em segundo plano. Quanto mais subfluxos houver para verificar, mais tempo a verificação de compatibilidade levará.

Resultado

O sistema atualiza a lista de subfluxos compatíveis de conversação.

O que Fazer Depois

Para tornar um subfluxo conversacional, defina suas configurações de conversa. Consulte Defina as configurações de conversa do subfluxo.

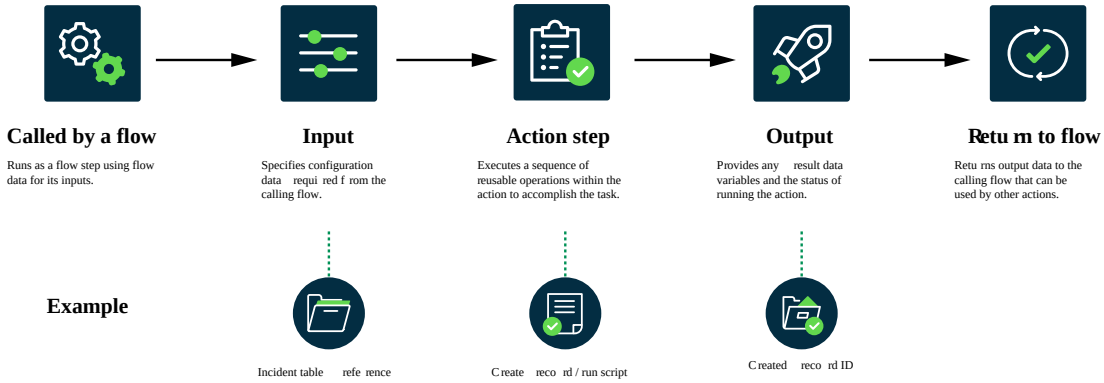
Explorar ações

As ações automatizam uma tarefa ou uma operação reproduzível de um fluxo. Os fluxos executam ações transmitindo dados como entradas. As ações executam uma sequência de etapas para concluir a tarefa e transmitem dados ao fluxo como saídas.

Tradução automática

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



Automatize uma tarefa repetível em um fluxo como uma sequência de etapas relacionadas. Permita que os autores de fluxo adicionem ações a vários fluxos com configuração mínima.

Uma ação reutilizável inclui esses componentes.

Entradas

Entradas são variáveis de dados usadas na ação. Por exemplo, se uma etapa de ação criar um registro na tabela de incidentes, sua entrada poderá ser uma referência à tabela de incidentes. Uma vez adicionada como uma entrada, a tabela e seus campos ficam disponíveis para etapas e saídas no fluxo.

Cada entrada definida para uma ação se torna uma opção de configuração na interface Workflow Studio. Para usar a ação em um fluxo, os designers de fluxo devem definir um valor para cada entrada obrigatória. Quanto mais entradas uma ação tiver, mais dados os designers de fluxo terão que definir e mais familiarizados eles deverão estar com o modelo de dados subjacente para usar a ação com eficácia.

As entradas fornecem opções avançadas com base no tipo de dados. Todas as entradas têm opções avançadas para adicionar uma dica ou fornecer um valor padrão. Use opções avançadas para orientar os designers de fluxo na adição e configuração de uma ação a um fluxo. Por exemplo, crie uma entrada de opção para fornecer aos designers de fluxo uma lista predefinida de opções de configuração para escolher. Para obter mais informações sobre as opções de configuração disponíveis para tipos de dados específicos, consulte tipos de campo .

Saídas

Saídas são variáveis de dados que representam os resultados da ação. Os resultados estão disponíveis para outras ações em um fluxo.

Etapas

Uma *etapa* é uma única operação reutilizável em uma ação. Por exemplo, a etapa **Criar registro** permite que os designers de ação especifiquem os valores da tabela e do campo a serem usados durante a criação do registro. A configuração de etapas requer conhecimento especializado em tabelas, campos e lógica de negócios de aplicações. Desenvolvedores de aplicações ou generalistas de TI adicionam etapas às ações do ambiente de design de ações do Workflow Studio. O Workflow Studio apresenta um conjunto de etapas principais da ServiceNow para automatizar processos da ServiceNow AI Platform. Você pode adicionar etapas específicas da aplicação ativando o spoke associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 instruções detalhadas para criar uma ação, consulte Crie uma ação em Workflow Studio.

Benefícios das ações

Usando Workflow Studio, você pode:

- Crie ações específicas da aplicação com detalhes de configuração predefinidos, permitindo que os analistas de processo adicionem facilmente ações a um fluxo com pouca configuração.
- Crie ações com script que aparecem sem código quando adicionadas a um fluxo.
- Crie integrações usando IntegrationHub.

Benefício	Recurso	Usuários
Crie uma operação automatizada a partir de uma biblioteca existente de etapas automatizadas.	Ação	Desenvolvedor de aplicações, responsável pela integração ou responsável pelo processo
Execute uma operação automatizada sob demanda.	Ação	Desenvolvedor de aplicações, responsável pela integração ou responsável pelo processo
Use dados de outras operações automatizadas como entradas.	Ação	Desenvolvedor de aplicações, responsável pela integração ou responsável pelo processo
Passar dados para outras operações automatizadas como saídas.	Ação	Desenvolvedor de aplicações, responsável pela integração ou responsável pelo processo
Transmitir dados em uma sequência de páginas.	Ação de fluxo de dados	Responsável pela integração

Ações conversacionais

Execute um Workflow Studio ação de um Now Assist conversa. Crie e configure a habilidade de conversa de Workflow Studio.

Workflow Studio oferece uma seleção de ações pré-configuradas que estão disponíveis para execução Interfaces conversacionais.

Ativar a habilidade de subfluxos e ações

Para ativar a habilidade de subfluxos e ações, consulte Turn on the subflows and actions skill .

Acesso à função do usuário

Atribua à equipe uma função apropriada para acessar subfluxos de conversa. Consulte Funções de usuário para subfluxos e ações conversacionais.

Tradução automática

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

Tornar uma conversa de ação compatível

Para tornar uma conversa de ação compatível, você deve executar as etapas a seguir.

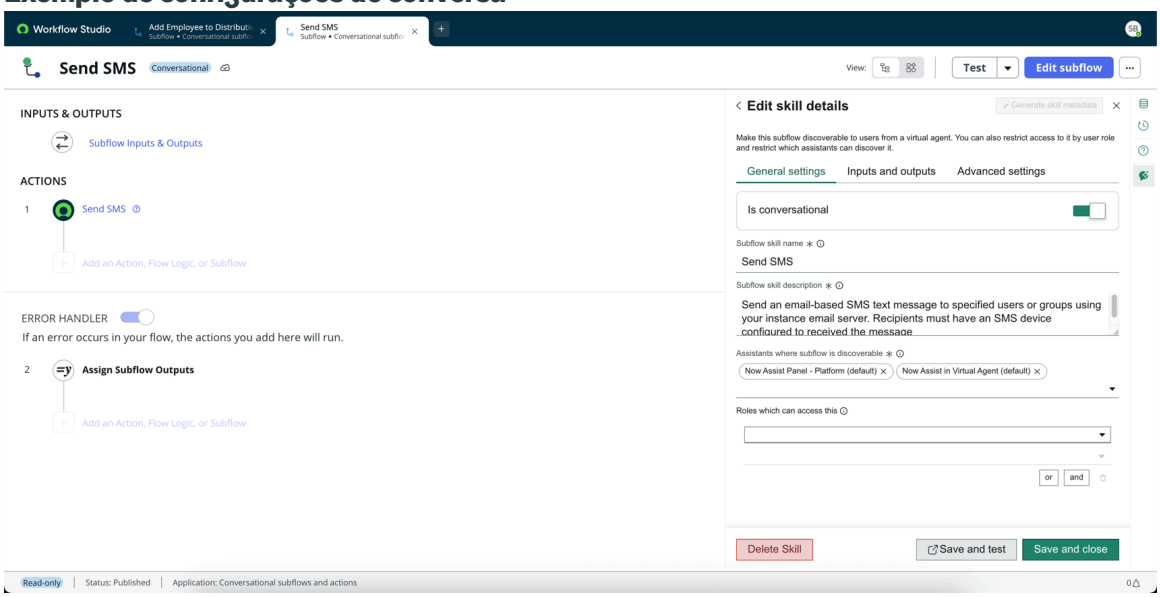
- Ative a habilidade subfluxos e ações. Consulte Turn on the subflows and actions skill .
- Atribua à equipe uma função apropriada para acessar ações de conversa. Consulte Funções de usuário para subfluxos e ações conversacionais.
- Escolha entradas de ação compatíveis com Interfaces conversacionais. Consulte Tipos de dados de entrada compatíveis para subfluxos e ações de conversa.
- Adicione texto de dica da ferramenta a todas as entradas de ação.
- Publique a ação.

Configurações de conversa

Você pode usar o menu de configurações de conversa para gerenciar subfluxos e ações de conversa do Workflow Studio. As opções incluem:

- Desative ou ative a opção para tornar uma ação ou subfluxo conversacional.
- Consulte o subfluxo ou o nome da habilidade de ação.
- Selecione um ou mais assistentes que possam descobrir a ação ou a habilidade de subfluxo.
- Selecione uma ou mais funções que os usuários devem ter para acessar a ação ou a habilidade de subfluxo.
- Defina a opção avançada para tornar a ação ou a habilidade de subfluxo detectável.
- Defina a opção avançada para incluir a ação ou a habilidade de subfluxo na lista de tópicos.
- Defina a opção avançada para manter o contexto das conversas anteriores para que os usuários possam fazer perguntas de acompanhamento, fornecer detalhes adicionais e continuar a conversa.
- Defina a opção avançada para incluir mensagens de erro de subfluxos e ações na conversa.

Exemplo de configurações de conversa



Tradução automática

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

Quando você define essas opções em Workflow Studio, o sistema também define as opções correspondentes em Designer do Virtual Agent.

Subfluxos conversacionais compatíveis e tipos de dados de entrada de ações

Subfluxos e ações conversacionais oferecem suporte a um número limitado de tipos de dados de entrada. Para ser compatível com interfaces conversacionais, uma ação ou um subfluxo deve incluir somente entradas que usam tipos de dados compatíveis.

ServiceNow AI Platform **nome do tipo de dados**	Workflow Studio **rótulo do tipo de dados**
matriz.cadeia de caracteres	Matriz de cadeia de caracteres
booliano	Verdadeiro/Falso
calendário	Data/Hora do Calendário
escolha	Escolha
data	Data
data/hora	Data/Hora
document_id	ID do documento
date_time	Data/Hora
due_date	Data de vencimento
e-mail	E-mail
glide_date	Data
glide_time	Hora
glide_date_time	Data/Hora
GUID	SYS ID (GUID)
html	HTML
inteiro	Inteiro
longo	Longa
longint	String de Inteiros Longos
referência	Referência
schedule_date_time	Data/Hora da Programação
cadeia de caracteres	Cadeia de caracteres
string_full_utf8	Cadeia de caracteres (UTF-8 completo)
table_name	Nome da tabela

Tópicos relacionados

- Subfluxos conversacionais
- Definir configurações de conversa de ação

Ações conversacionais disponíveis

Workflow Studio fornece um conjunto de ações que são pré-configuradas para serem compatíveis com e chamáveis por interfaces conversacionais, como 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.

Nome	Escopo da aplicação	Funções de usuário necessárias
Adicionar comentários e anotações de trabalho	Spoke do ITSM	itil
Criar check-list a partir de um modelo	Global	itil
Criar indisponibilidade	Global	itil
Criar registro de problema do incidente	Global	itil
Pesquisar usuário	Microsoft Spoke do Active Directory v2	administrador
Desabilitar usuário	Microsoft Spoke do Active Directory v2	administrador
Habilitar usuário	Microsoft Spoke do Active Directory v2	administrador
Enviar notificação	Global	nenhum
Criar espaço de reunião	Google Conheça o spoke	administrador
Atualizar espaço de reunião	Google Conheça o spoke	administrador

Verifique se há ações compatíveis de conversa

Execute uma verificação de compatibilidade em novas ações ou em todas as ações para determinar se elas são compatíveis com conversas. Revise as entradas de uma ação para determinar se seus tipos de dados são compatíveis.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- flow_designer ou action_designer
- now.assist.creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

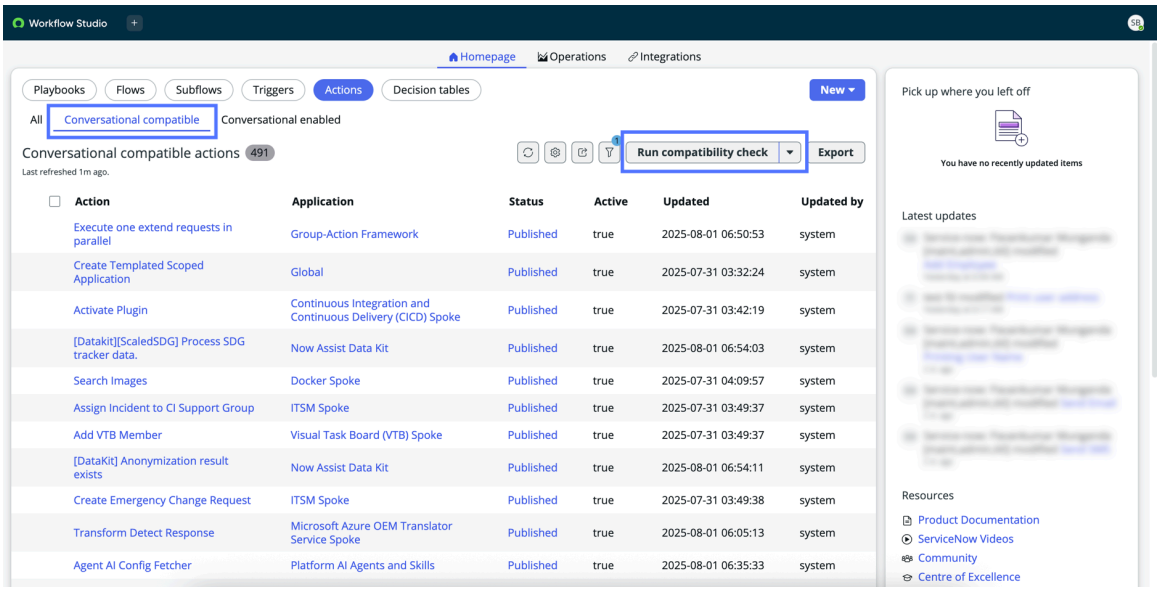
Você só pode definir configurações de conversa para ações marcadas como compatíveis de conversa. Execute uma verificação de compatibilidade para atualizar a lista de ações compatíveis de conversa. Depois de criar ou atualizar uma ação, execute uma verificação de compatibilidade para determinar se você pode torná-la conversacional.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Ações** .
3. Goo para o. **Conversacional compatível** e selecione **Executar verificação de compatibilidade** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 padrão, o sistema verifica somente novas ações que foram criadas desde a última verificação de compatibilidade. Se você quiser verificar todas as ações, selecione **Verificação concluída** . Você pode usar uma verificação completa para verificar se as ações atualizadas permanecem compatíveis com a conversa.

O sistema executa uma verificação de compatibilidade em segundo plano. Quanto mais ações houver para verificar, mais tempo a verificação de compatibilidade levará.

Resultado

O sistema atualiza a lista de ações compatíveis de conversa.

O que Fazer Depois

Para tornar uma ação conversacional, defina suas configurações de conversa. Consulte Definir configurações de conversa de ação.

Explorando tabelas de decisão

Tabelas de decisão em Workflow Studio permita que os desenvolvedores desacoplem a lógica de decisão do código criando e mantendo regras de decisão.

Demonstração

Para obter uma revisão detalhada e uma demonstração dos recursos e benefícios da tabela de decisão, consulte Construtor de decisões Teste e publicação | Creator ToolBox-ServiceNow .

Comunicados

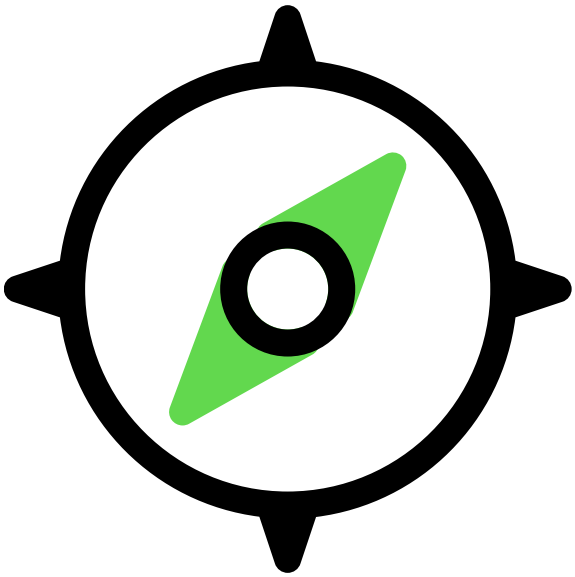
- A partir de Washington DC versão, Construtor de decisões agora faz parte de Workflow Studio. Workflow Studio oferece uma maneira simplificada de criar, configurar e monitorar processos, fluxos, subfluxos playbooks, ações e tabelas de decisão em um só lugar.
- O núcleo Construtor de decisões o recurso ainda está disponível com ServiceNow AI Platform® por padrão, mas as atualizações mais recentes estão disponíveis para download por meio do Workflow Studio aplicação no ServiceNow® Store.
- Para obter mais informações sobre esta atualização, consulte Washington DC Decision Builder .

Tradução automática

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

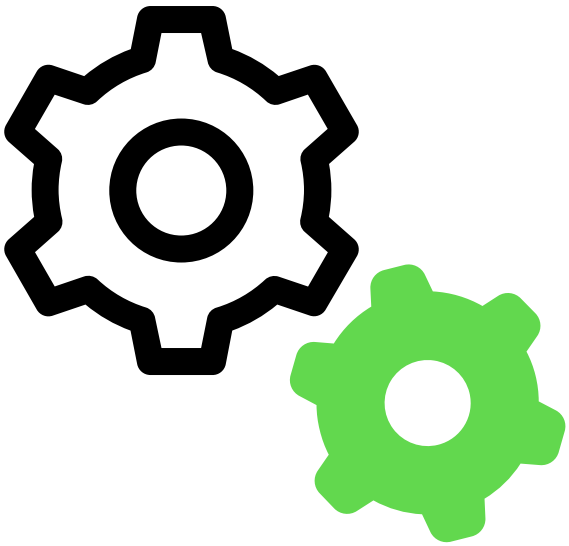
Iniciar

Explorar



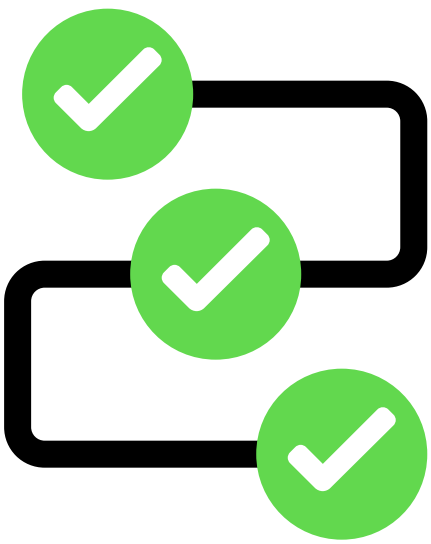
Saiba mais sobre conceitos e recursos da tabela de decisão

Configurar



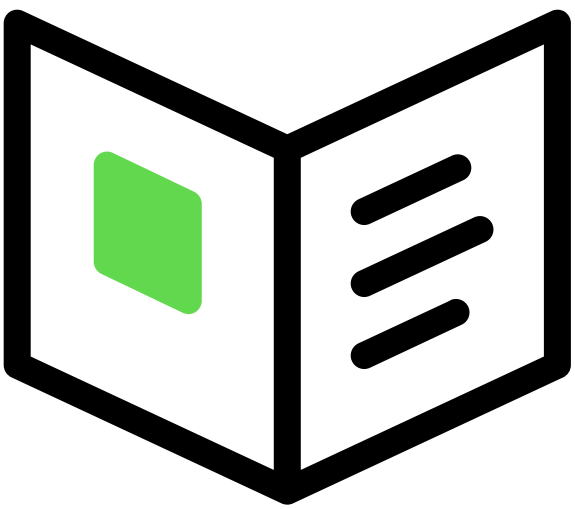
Configure ambientes, ferramentas e acesso do usuário para tabelas de decisão em Workflow Studio

Uso



Criar tabelas de decisão no Workflow Studio

Referência



Obtenha detalhes sobre as propriedades da tabela de decisão e a Separação de domínios

Tradução automática

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

Nota:
Depois de instalar Workflow Studio tabelas de decisão, você só pode acessar tabelas de decisão criadas anteriormente no ambiente clássico por meio de Workflow Studio. Você não pode mais criar ou modificar tabelas de decisão no ambiente clássico.

Workflow Studio fornece uma interface intuitiva para criar e gerenciar tabelas de decisão, que armazenam conjuntos de regras de decisão.

As tabelas de decisão incorporam a lógica de negócios em uma série de regras de decisão if-then. As tabelas de decisão leem dados de entradas e avaliam os dados de acordo com as condições especificadas. Quando todas as condições de uma regra de decisão são atendidas, a tabela de decisão retorna um ou mais resultados.

Os administradores podem usar o recurso de desenvolvimento delegado para gerenciar a carga de trabalho com eficiência atribuindo a função de desenvolvimento delegado a desenvolvedores ou usuários não administradores. Um desenvolvedor delegado tem mais permissões do que um usuário, mas menos do que um administrador. Usuários designados não administradores podem criar e gerenciar tabelas de decisão no nível da aplicação. Para obter mais informações, consulte Desenvolvimento delegado .

Tabelas de decisão em Workflow Studio permite que você faça o seguinte:

- Crie entradas que leiam dados no tempo de execução de registros existentes, fontes de dados externas ou valores codificados.
- Criar e modificar regras de decisão.
- Altere a ordem dos critérios de avaliação para otimizar os resultados.

Benefícios

Tabelas de decisão em Workflow Studio forneça os seguintes benefícios:

- Crie decisões complexas facilmente com tabelas de decisão.
- Atenda aos requisitos de negócios em constante mudança e atualize rapidamente as decisões modificando somente a lógica de decisão e não o código da aplicação.
- Reutilize a lógica de decisão em várias aplicações.
- Avalie dados no tempo de execução de várias fontes, incluindo os existentes ServiceNow registros e dados de fontes externas.

Workflow Studio integração com outras aplicações

Estenda os recursos das tabelas de decisão em Workflow Studio integrando com aplicações no ServiceNow AI Platform® pacote.

Integração de aplicações

Aplicação	Descrição	Referência
App Engine Studio	• App Engine Studio(AES Fornece uma interface semelhante à aplicação do Ambiente de Desenvolvimento Integrado (IDE) para que os desenvolvedores de aplicações criem aplicações	Consulte Adicione uma decisão em App

Tradução automática

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

Integração de aplicações

Aplicação	Descrição	Referência
	personalizadas em um local centralizado, mantendo os padrões de desenvolvimento de aplicações e da marca da sua organização. • AES os usuários podem criar tabelas de decisão usando um AES e acesse tabelas de decisão existentes para suas aplicações sem sair AES.	Engine Studio.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Entre em contato com o administrador do cliente da sua empresa para desbloquear ou adicionar contas de usuário, executar restaurações ou zBoots e muito mais.

  Entre em contato com o Administrador de Clientes da sua empresa

- Construtor de decisões na Comunidade da ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Fluxo de trabalho das tabelas de decisão

Saiba como criar e manter tabelas de decisão em Workflow Studio para uso em fluxos, subfluxos, playbooks, e em qualquer lugar do ServiceNow AI Platform onde você escreve o código.

As tabelas de decisão permitem dissociar a lógica de decisão do seu código. Isso significa que você pode criar uma tabela de decisão em Workflow Studio com a lógica da aplicação e faça referência à tabela de decisão para executar a lógica em outro lugar, como em um fluxo playbook, ou script. Esse desacoplamento permite que você crie fluxos e scripts mais eficientes e sustentáveis e permite que a lógica de decisão seja gerenciada diretamente pelo especialista no assunto de negócios relevante.

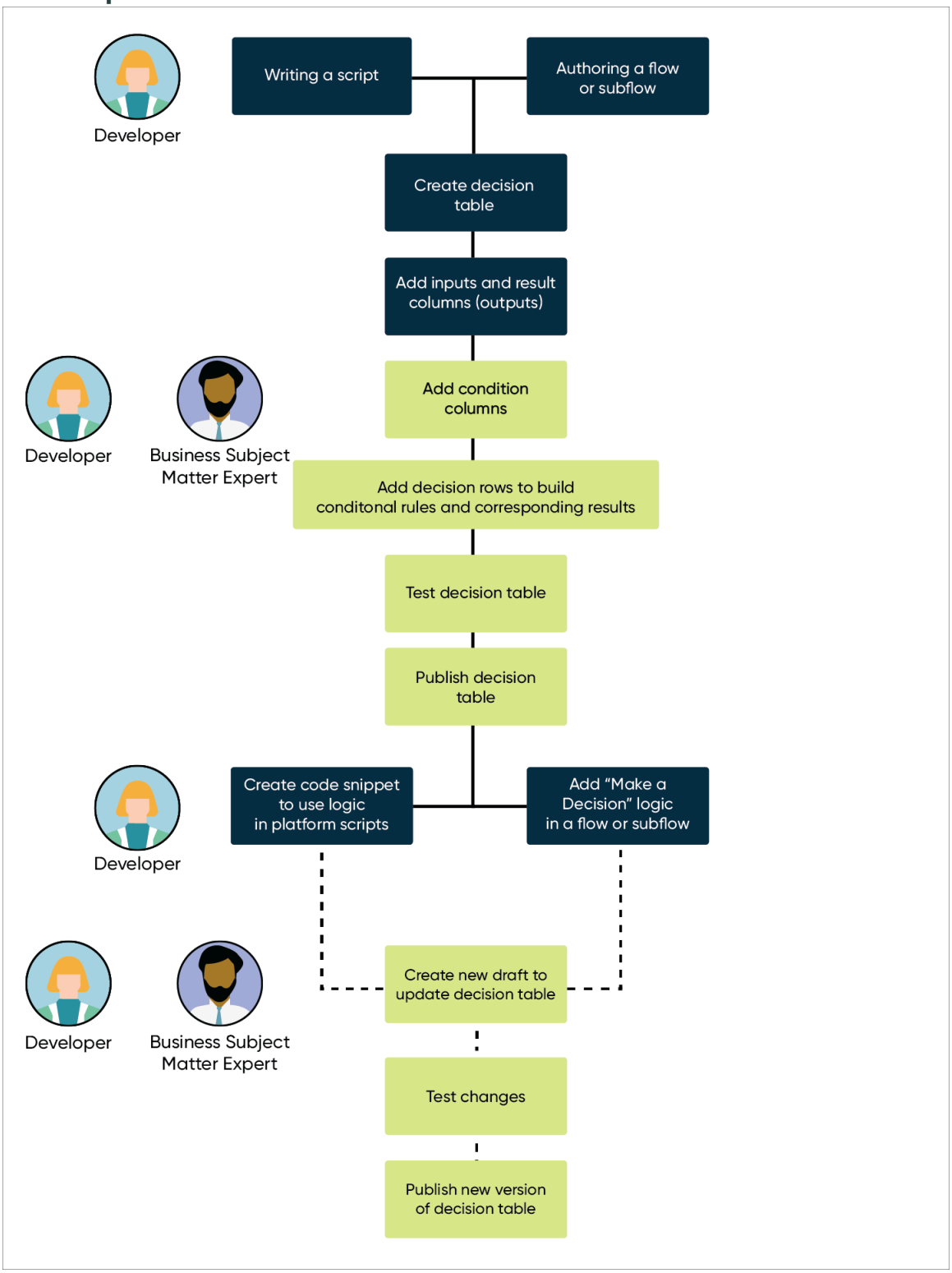
Fluxo de trabalho para criar tabelas de decisão

A ilustração a seguir descreve o processo de criação de tabelas de decisão em Workflow Studio.

Tradução automática

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

Processo para criar tabelas de decisão



O fluxo de trabalho para criar tabelas de decisão em Workflow Studioé o seguinte:

1. Um desenvolvedor está escrevendo um script ou criando um fluxo ou subfluxo e percebe que há necessidade de uma tabela de decisão. As tabelas de decisão são uma solução mais sustentável do que a lógica codificada para os seguintes cenários:
   - Há um conjunto complexo de instruções condicionais aninhadas if/else ou switch no código.
   - A lógica que alimenta o código pode mudar com frequência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 necessário compartilhar a lógica da aplicação com não desenvolvedores em um formato legível.
- A lógica da aplicação deve ser gerenciada independentemente de onde ela é implementada.
- A lógica da aplicação deve ser gerenciada por não desenvolvedores.
- É necessário aplicar a mesma lógica em mais de um fluxo, subfluxo ou script.
- Há lógica de negócios ou aplicação que o desenvolvedor deseja gerenciar separadamente do código.

2. O desenvolvedor cria a tabela de decisão em Workflow Studio e adiciona entradas e colunas de resultado (saídas para as decisões).
3. Um desenvolvedor ou um especialista no assunto de negócios (SME) pode executar as próximas etapas.
   a. Adicione colunas de condição para estruturar as regras.
   b. Adicione linhas de decisão para criar regras condicionais e resultados correspondentes.
   c. Teste a tabela de decisão.
   d. Publique a tabela de decisão.
4. O desenvolvedor pode usar a tabela de decisão de algumas maneiras.
   - Eles podem criar um snippet de código da tabela de decisão e inseri-lo em seu código.
   - Eles podem adicionar **Tome uma decisão** em seu fluxo ou subfluxo e faça referência à tabela de decisão.
   - Eles podem adicionar uma tabela de decisão a um playbook usando **Tomar uma decisão - Primeira correspondência** atividade.
5. Se a tabela de decisão precisar ser atualizada para refletir a nova lógica, o desenvolvedor ou o SME de negócios poderá criar um novo rascunho da tabela. Eles podem testar a tabela usando a nova lógica e publicar a nova versão. Para criar uma Tabela de decisão, consulte Crie tabelas de decisão em Workflow Studio.

Nota:
Para qualquer tabela de decisão que não use criação de rascunho, qualquer mudança que o desenvolvedor ou o SME de negócios fizer será ativada automaticamente.

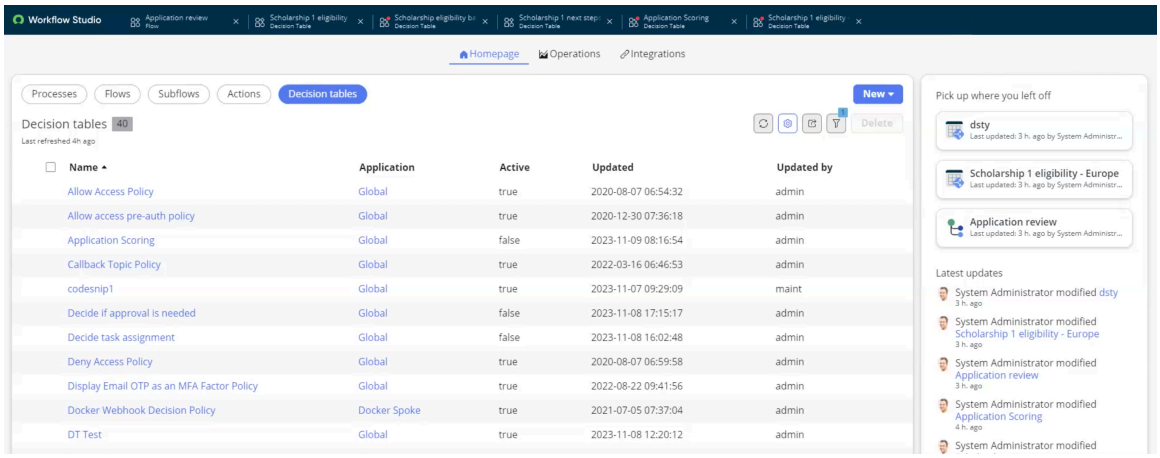
Interface do usuário Construtor de decisões

Saiba mais sobre a interface do usuário das tabelas de decisão em Workflow Studio.

Tradução automática

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

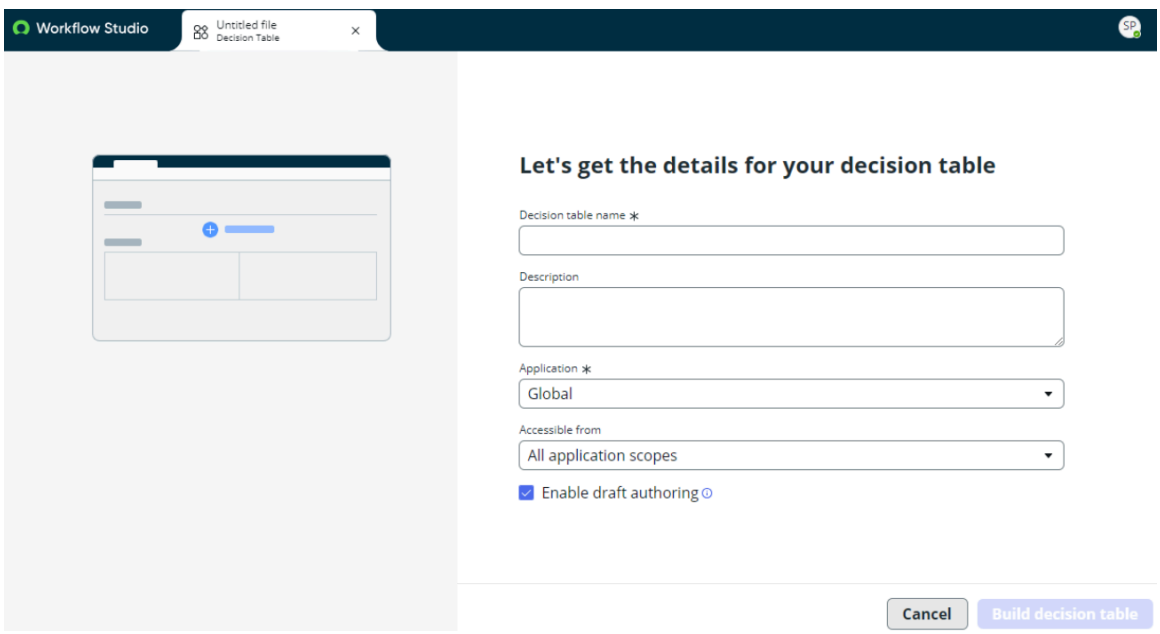
Página inicial das tabelas de decisão em Workflow Studio



Você pode fazer o seguinte na página inicial de Tabelas de decisão em Workflow Studio:

- Selecione para criar uma tabela **Novo** e selecionando **Tabela de decisão** .
- Abra uma tabela que você já criou.
- Classifique e filtre a lista de suas tabelas de decisão.
- Edite as colunas disponíveis selecionando o ícone Ações de lista (⚙).
- Excluir tabelas de decisão selecionadas.

Nova tabela de decisão



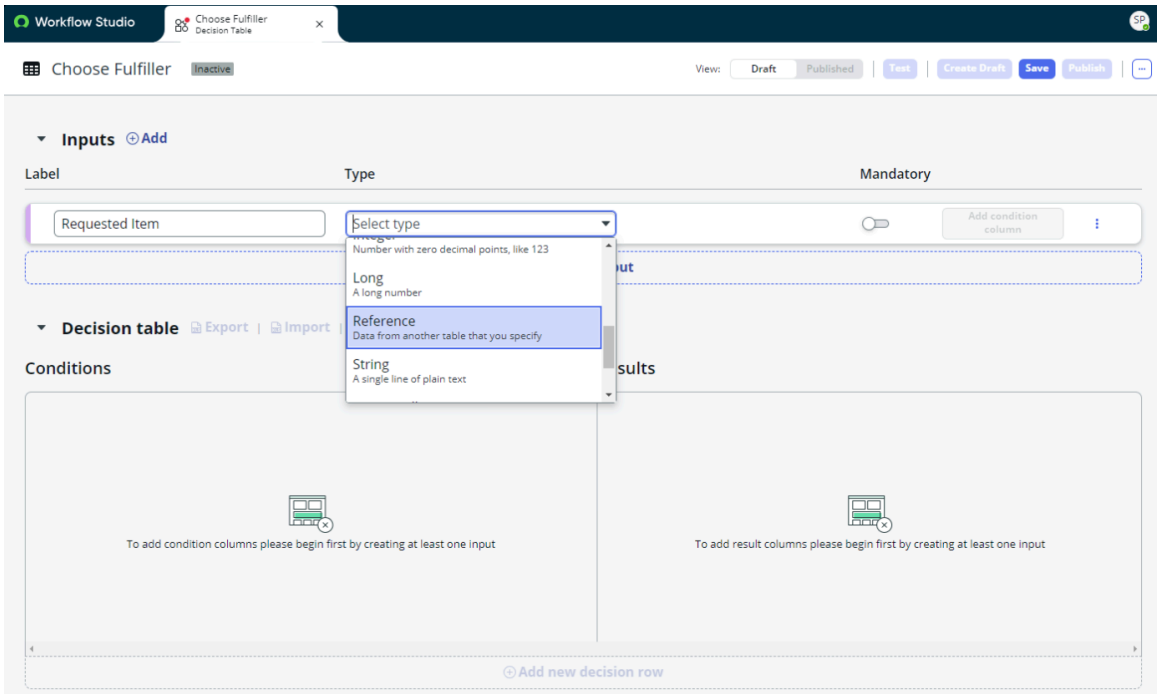
Você pode fazer o seguinte em uma nova tabela de decisão:

- Nomeie sua tabela de decisão e forneça uma descrição.
- Selecione uma aplicação à qual associar a tabela de decisão.
- Selecione o escopo a partir do qual a tabela de decisão deve estar acessível.
- Escolha habilitar a criação de rascunho, permitindo que você crie tabelas de decisão no modo de rascunho antes de publicá-las para uso.

Tradução automática

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

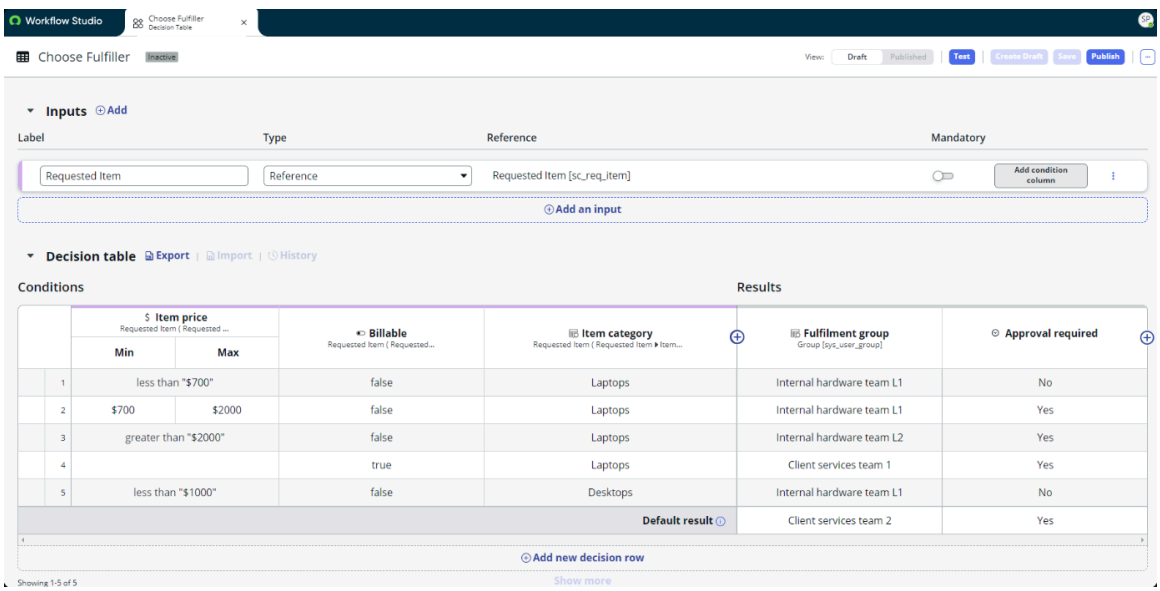
Tabela de decisão



Ao criar uma tabela de decisão pela primeira vez, você pode fazer o seguinte:

- Adicione entradas, colunas de condição e colunas de resultado.
- Adicionar linhas de decisão.
- Salve a tabela de decisão.
- Exporte a tabela para o Microsoft Excel e importe novamente para Construtor de decisões. Você pode exportar e importar somente depois de salvar a tabela.
- Edite as propriedades da tabela de decisão.
- Exclua a tabela de decisão.

Tabela de decisão 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.

Em uma tabela de decisão salva, você pode fazer o seguinte:

- Publique a tabela de decisão.
- Edite as linhas de decisão novamente no Construtor de decisões interface.
- Edite as entradas, as colunas de condição ou as colunas de resultado.
- Exporte para o Excel, edite as linhas de decisão novamente e importe para Construtor de decisões para atualizar a tabela de decisão.
- Teste sua tabela de decisão para garantir que as regras forneçam o resultado desejado para um determinado conjunto de dados de entrada.

Paginação

A paginação é um método usado para apresentar grandes conjuntos de dados dividindo-os em seções menores e mais gerenciáveis chamadas páginas. Este recurso ajuda você a alternar entre páginas selecionando a página que você deseja ver.

Nota:

- Você deve salvar as mudanças antes de sair da exibição atual, ao reordenar, adicionar, excluir linhas ou modificar a tabela.
- Se uma nova linha for adicionada ao final da página, a linha adicionada será movida para a próxima página após ser salva.
- Publicar exportação/importação, filtragem ou, ao mudar o número de linhas na página, você será redirecionado para a primeira página.

Tabelas de decisão de filtro

Aplique filtros às colunas Condição e Resultado no Tabelas de decisão em Workflow Studio. Os filtros podem ser aprimorados a usabilidade e a eficiência de gerenciar grandes Tabelas de decisão. Este recurso pode ser usado para exibir, modificar e reordenar um subconjunto de linhas diretamente no Tabelas de decisão Sem exportar a tabela para o Excel.

Regras e condições de filtragem

- Salvando mudanças: A filtragem só funciona depois que você salva suas mudanças. Caso você tenha mudanças não salvas na tabela, isso não funcionará. As opções de linha ficam inativas caso a filtragem seja aplicada a colunas.
- Não há suporte para operadores dinâmicos: A filtragem não oferece suporte a operadores dinâmicos (operadores relativos/de tendências). Os operadores dinâmicos só são mostrados quando a filtragem em "não está vazia" ou quando o filtro é removido.
- Oferece suporte à exibição "somente leitura": A filtragem também funciona na exibição "somente leitura" da tabela de decisão.
- Oferece suporte a valores de célula: A filtragem considera somente valores de célula, não operadores.

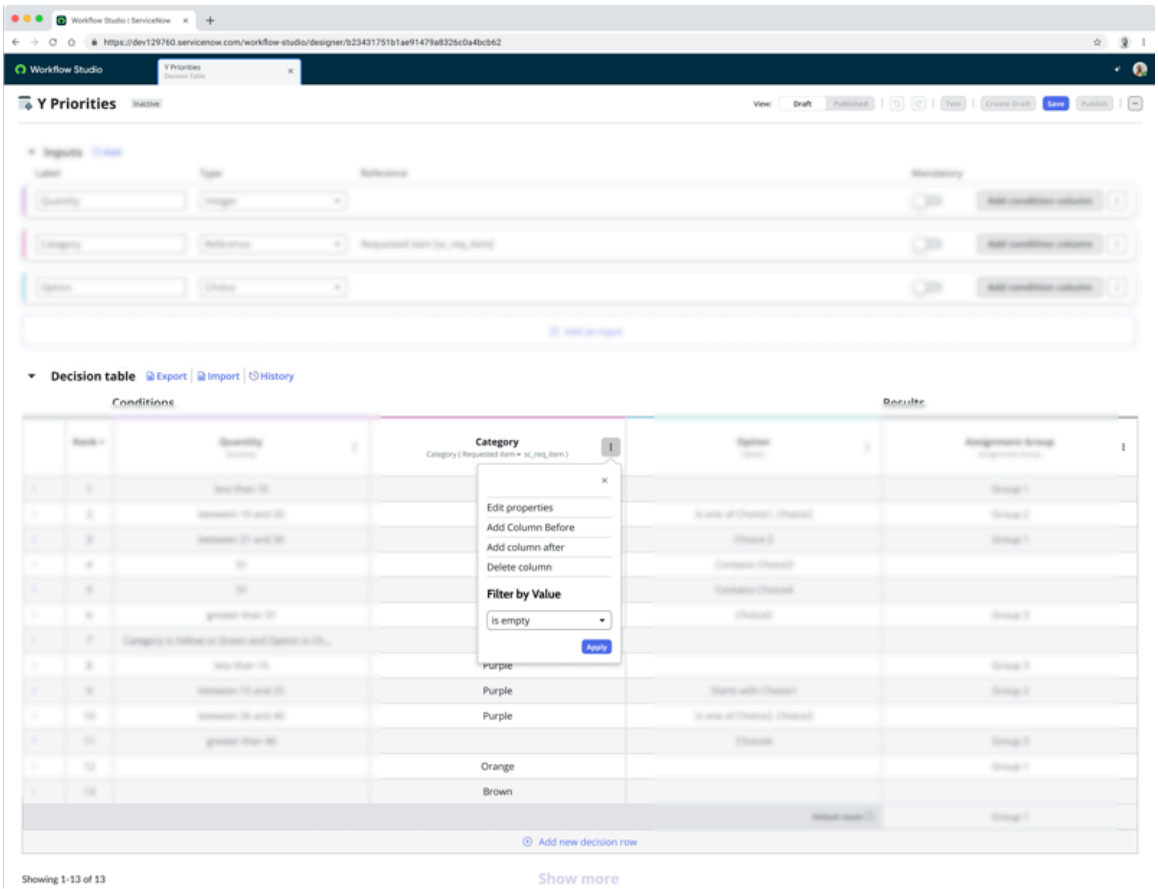
Comportamento padrão

O operador de filtragem padrão é "é", quando nenhuma outra filtragem é aplicada.

A imagem a seguir mostra uma interface de tabela que inclui a funcionalidade de filtragem.

Tradução automática

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



Configurando o Workflow Studio

Habilite o acesso a. Workflow Studio e permitem o gerenciamento de aplicações de fluxo de trabalho.

. Workflow Studio a aplicação é um ServiceNow AI Platform recurso ativo por padrão e que também está disponível para instalação e atualização no ServiceNow Store.

Cada aplicação de fluxo de trabalho no Workflow Studio tem seus próprios requisitos de instalação e assinatura.

Playbooks

Os playbooks estão incluídos com Workflow Studio, que é um ServiceNow AI Platform Recurso ativo por padrão e disponível para instalação e atualização na ServiceNow Store. No entanto, você só pode acionar playbooks fora das tabelas da plataforma e da aplicação às quais tem acesso. Para obter informações de ativação, consulte Ativar playbooks.

Fluxos e subfluxos

Fluxos e subfluxos estão incluídos com Workflow Studio, que é um ServiceNow AI Platform recurso que está ativo por padrão e que está disponível para instalação e atualização no ServiceNow Store.

Ações

As ações estão incluídas com Workflow Studio, que é um ServiceNow AI Platform recurso que está ativo por padrão e que está disponível para instalação e atualização no ServiceNow Store.

Ações de fluxo de dados

As ações de fluxo de dados exigem uma assinatura separada para IntegrationHub. Para obter informações de ativação, consulte Request Integration Hub .

Tradução automática

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

Construtor de decisões

Construtor de decisões. ServiceNow AI Platform recurso que está disponível para instalação e atualização no ServiceNow Store. Para obter informações sobre instalação e atualização, consulte Configurar tabelas de decisão.

Configurando playbooks

Configurar e monitorar playbooks e. Playbook Experience.

Visão geral

1. Você não precisa ativar o núcleo Workflow Studio Playbooks recurso porque ele já faz parte de ServiceNow AI Platform, mas muitos recursos só estão disponíveis com atualizações de aplicações do ServiceNow Store.

   Baixe as atualizações mais recentes para Playbooks em ServiceNow Store. Para começar mais rapidamente, recomendamos que você baixe a experiência de demonstração de automação de processos, o conteúdo de automação de processos e Playbook Experience também.

2. Configurar Playbooks acesso e propriedades do usuário.

Ativar playbooks

Ative o. Workflow Studio aplicação para criar fluxos, playbooks e muito mais para qualquer um dos seus casos de uso.

Os playbooks estão incluídos com Workflow Studio, que é um ServiceNow AI Platform Recurso ativo por padrão e disponível para instalação e atualização na ServiceNow Store. No entanto, você só pode acionar playbooks fora das tabelas da plataforma e da aplicação às quais tem acesso. Estes podem ser:

- Tabelas de aplicações
- Tabelas personalizadas que estendem as tabelas da aplicação
- Tabelas personalizadas autorizadas pela assinatura da aplicação

Cada assinatura de aplicação lhe dá direito a criar playbooks para suas tabelas associadas. Compre assinaturas para acessar todas as tabelas adicionais das quais você deseja acionar seus playbooks. Se você já tiver uma assinatura da sua aplicação, mas ainda não puder criar playbooks para as tabelas da sua aplicação, habilite o plug-in apropriado.

Nota:
. os plug-ins habilitados determinam quais tabelas estão disponíveis para você criar playbooks.

Consulte as seções a seguir para saber como ativar Workflow Studio Playbooks para sua aplicação.

Ativar Playbooks para App Engine

Ativar Playbooks em sua instância para criar playbooks em App Engine.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para criar playbooks no App Engine, você deve adquira uma assinatura do App Engine do ServiceNow AI Platform .

Tradução automática

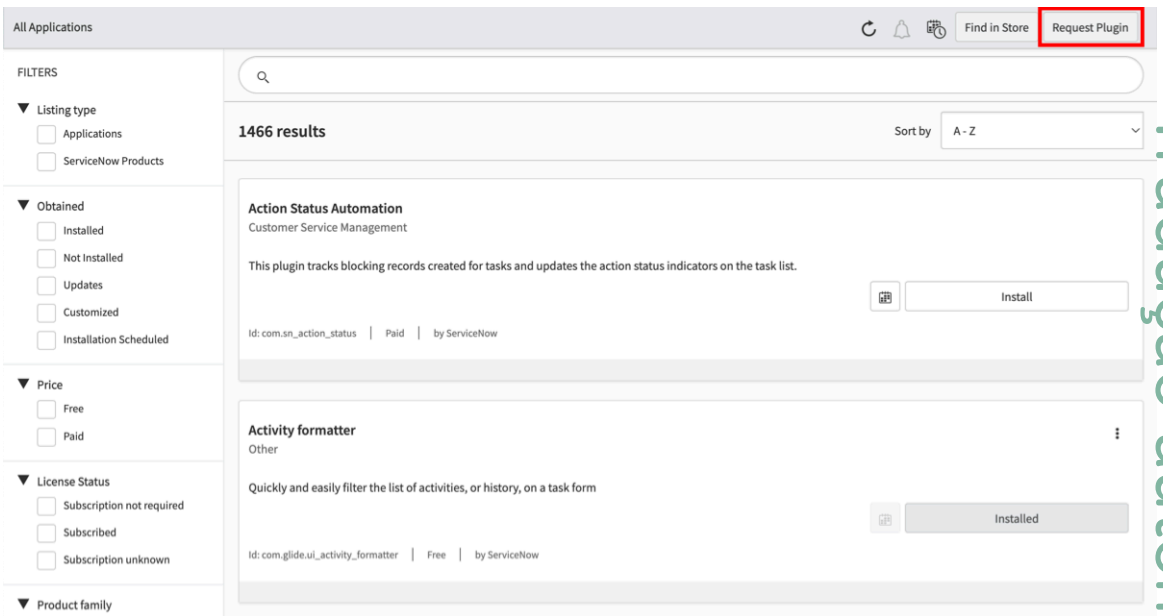
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Para comprar esta assinatura, entre em contato com ServiceNow gerente de conta. Seu gerente de conta pode providenciar a ativação do plug-in nas instâncias de produção e subprodução da sua organização, geralmente em alguns dias.

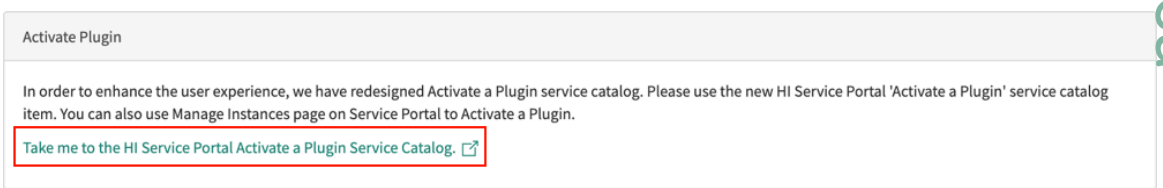
Se você não tiver um gerente de conta, decidir adiar a ativação após a compra ou quiser avaliar o produto em uma instância de subprodução sem cobrança, siga estas etapas para habilitar o. **Designer de automação de processos para App Engine [com.glide.pad.license]** plug-in:

Procedimento

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



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



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

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.

Tradução automática

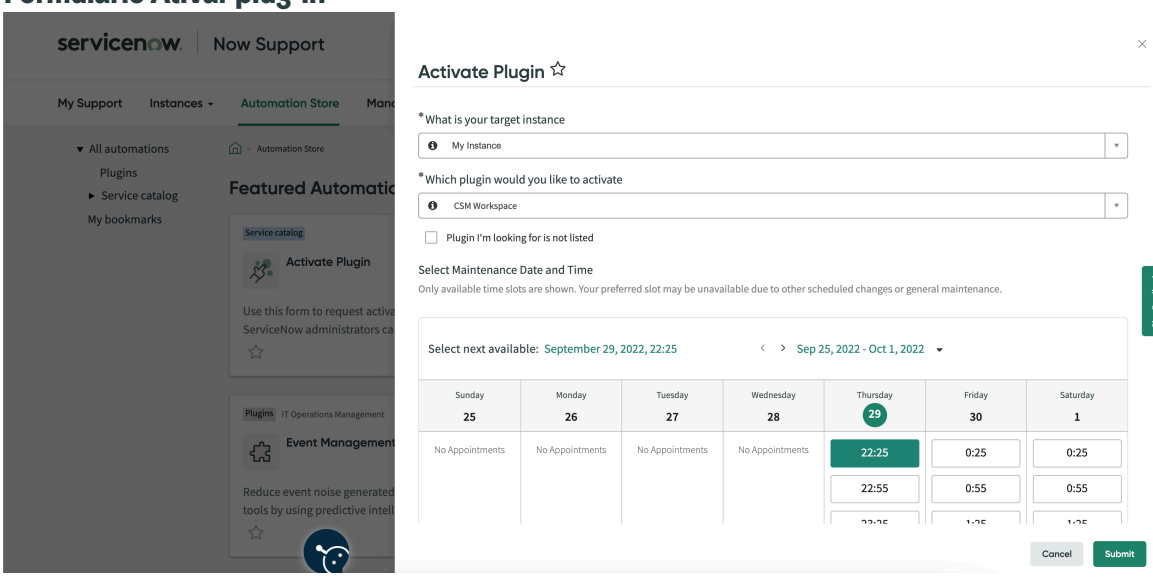
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

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

Example

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

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

Tradução automática

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

Resultado

Você pode criar gatilhos em Playbooks para tabelas personalizadas que você cria . Habilitando o. **Designer de automação de processos para App Engine [com.glide.pad.license]** o plug-in permite criar playbooks para essas tabelas e suas extensões :

- ICs afetados [cmdb_outage_ci_mtom]
- Capacidade do agente [awa_agent_capacity]
- Disponibilidade do canal do agente [awa_agent_channel_availability]
- Presença do agente [awa_agent_presence]
- Comunicado [announcement]
- Resultado da categoria de avaliação [asmt_category_result]
- Instância de avaliação [asmt_assessment_instance]
- Métrica de avaliação [asmt_metric]
- Modelo de métrica de avaliação [asmt_template]
- Tipo de métrica de avaliação [asmt_metric_type]
- Grupo de tipos de métrica de avaliação [asmt_metric_type_group]
- Net Promoter Score da avaliação [asmt_nps_result]
- Definição do modelo de avaliação [asmt_template_definition]
- Qualificação de atribuição [awa_eligability_pool]
- Regra de atribuição [awa_assignment_rule]
- Auditoria [cert_audit]
- Resultado da auditoria [cert_audit_result]
- Presença e capacidade do agente do AWA [awa_agent_presence_capacity]
- Tamanho do documento do AWA [awa_document_size]
- Item de Configuração de Base [cmdb]
- Edifício [cmn_building]
- Calendário comercial [business_calendar]
- Modelo de certificação [cert_template]
- Filtro de Relação de IC [cmdb_rel_filter]
- Relacionamento de IC [cmdb_rel_ci]
- Acúmulo de Relacionamento de IC [cmdb_rel_rollup]
- Tipo de relacionamento de IC [cmdb_rel_type]
- Tipo de relacionamento entre IC/usuário [cmdb_rel_user_type]
- ICs afetados [task_ci]
- Grupo do CMDB [cmdb_group]
- Fila de eventos de grupo do CMDB [cmdb_group_event_queue]
- Tipo de grupo do CMDB [cmdb_group_type]
- Configuração de Integridade do CMDB [cmdb_health_config]
- Métrica de Integridade do CMDB [cmdb_health_metric]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de Integridade do CMDB [cmdb_health_result]
- Cartão de pontuação de Integridade do CMDB [cmdb_health_scorecard]
- Empresa [core_company]
- Aliases de conexão e credencial [sys_alias]
- Modelos de conexão e credencial [sys_alias_templates]
- Centro de custos [cmn_cost_center]
- País [core_country]
- Departamento [cmn_department]
- Relacionamentos diretos [cmdb_related]
- [dms_document]
- Documento de rascunho [draft_document]
- Tarefa de acompanhamento [cert_follow_on_task]
- Grupo [sys_user_group]
- Membro do grupo [sys_user_grmember]
- Prioridade da fila do grupo [awa_group_queue_priority]
- Relacionamento de grupo [cmdb_rel_group]
- Função do grupo [sys_group_has_role]
- Habilidade do grupo [sys_group_has_skill]
- Tarefa de configuração assistida [gsw_task]
- Feriado [sys_holiday]
- ICs afetados [task_cmdb_ci_service]
- Layout da caixa de entrada [awa_inbox_layout]
- Interação [interação]
- Pool de endereços IP [cmdb_ip_address_pool]
- Intervalo de endereços IP [cmdb_ip_address_range]
- Endereço IP para o nome DNS [cmdb_ip_address_dns_name]
- Serviço IP [cmdb_ip_service]
- Envio da base de conhecimento [kb_submission]
- Conhecimento [kb_knowledge]
- Base de conhecimento [kb_knowledge_base]
- Categoria de conhecimento [kb_category]
- Feedback de conhecimento [kb_feedback]
- Tarefa de feedback de conhecimento [kb_feedback_task]
- Uso de conhecimento [kb_use]
- Local [cmn_location]
- Métrica [metric_instance]
- Categoria do modelo [cmdb_model_category]

Tradução automática

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

- Detalhes da oferta [awa_offer_details]
- Usuário DO SO [cmdb_os_user]
- Indisponibilidade [cmdb_ci_outage]
- Página [sp_page]
- Relacionamentos entre pares [cmdb_peer]
- Relacionamento de pessoas [cmdb_rel_person]
- Estado de presença [awa_presence_state]
- Tarefa privada [vTB_task]
- Modelo do produto [cmdb_model]
- Fila [awa_queue]
- Entrada relacionada [cmdb_related_entry]
- Relatório [sys_report]
- Função [sys_user_role]
- Listagem [cmn_rota_roster]
- Escalação de rotação [cmn_rota_escalation]
- Execução de Pacote Programada [sys_atf_schedule_run]
- Serviço [cmdb_ip_service_ci]
- Portal de serviços [sp_portal]
- Turno [cmn_rota]
- Conjunto de escalação de turno [cmn_rota_escalation_set]
- Definição da etapa de escalonamento do turno [cmn_rota_esc_step_def]
- Categoria de habilidade [cmn_skill_category]
- Nível de habilidade [cmn_skill_level]
- Tipo de nível de habilidade [cmn_skill_level_type]
- Assinantes [cmdb_subscriber]
- Modelo [sys_template]
- Teste [sys_atf_test]
- Resultados do teste [sys_atf_test_result]
- Pacote de testes [sys_atf_test_suite]
- Resultado do Pacote de testes [sys_atf_test_suite_result]
- Teste do pacote de testes [sys_atf_test_suite_test]
- Modelo de teste [sys_atf_test_template]
- Tema [sp_theme]
- Tíquete [tíquete]
- [universal_request]
- Usuário [sys_user]
- Habilidade do usuário [sys_user_has_skill]

Tradução automática

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

- Tipo de fornecedor [vendor_type]
- Item de trabalho [awa_work_item]
- Rejeição de item de trabalho [awa_work_item_rejection]
- Dimensionamento do item de trabalho [awa_work_item_sizing]
- Ordem de classificação do item de trabalho [awa_queue_item_sorting]

Nota:
Se você criar uma tabela personalizada, como Minha tabela [x_my_table], poderá criar playbooks que serão acionados a partir dela. No entanto, você não pode criar um playbook Acionado a partir de uma tabela que pertence a outro plug-in do Designer de automação de processos.

Ativar Playbooks para Customer Service Management (CSM)

Ativar Workflow Studio Playbooks em sua instância para que você possa criar Playbooks acionado por CSM tabelas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para criar Playbooks em Workflow Studio que são acionados por CSM e tabelas personalizadas que se estendem a partir delas, você precisa Adquira uma assinatura do CSM .

Para comprar esta assinatura, entre em contato com ServiceNow gerente de conta. Seu gerente de conta pode providenciar a ativação do plug-in nas instâncias de produção e subprodução da sua organização, geralmente em alguns dias.

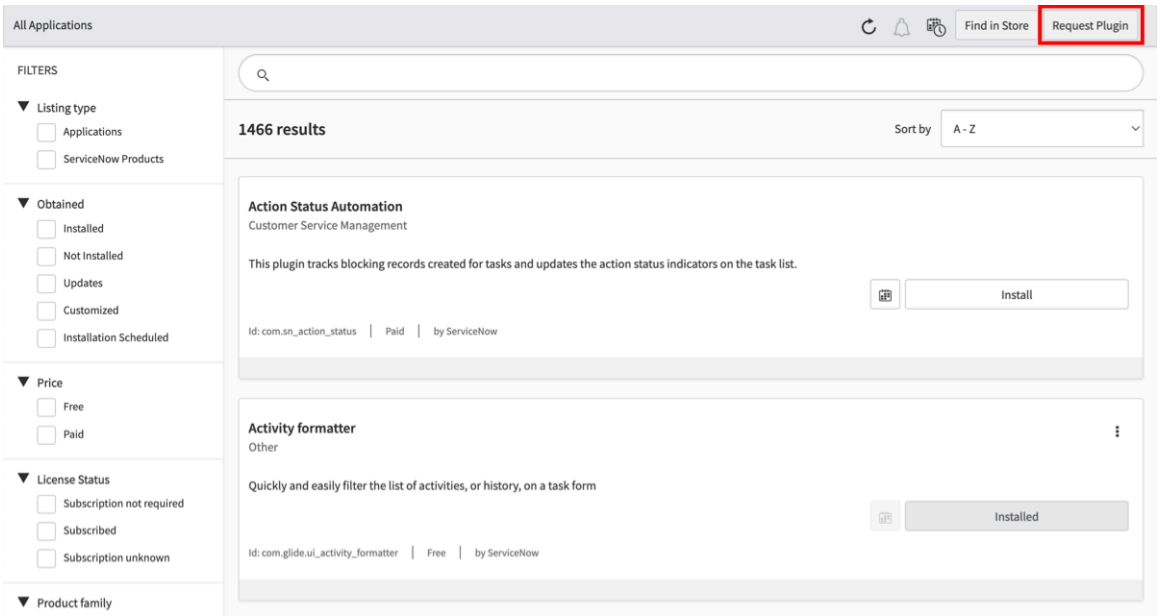
Se você não tiver um gerente de conta, decidir adiar a ativação após a compra ou quiser avaliar o produto em uma instância de subprodução sem cobrança, siga estas etapas para habilitar o. **Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente [com.sn_csm_playbook]** plug-in:

Procedimento

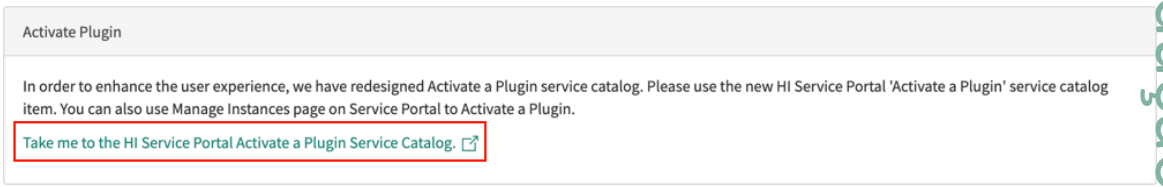
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.

Tradução automática

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



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



4. Selecione sua instância.

5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.

6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in.

Tradução automática

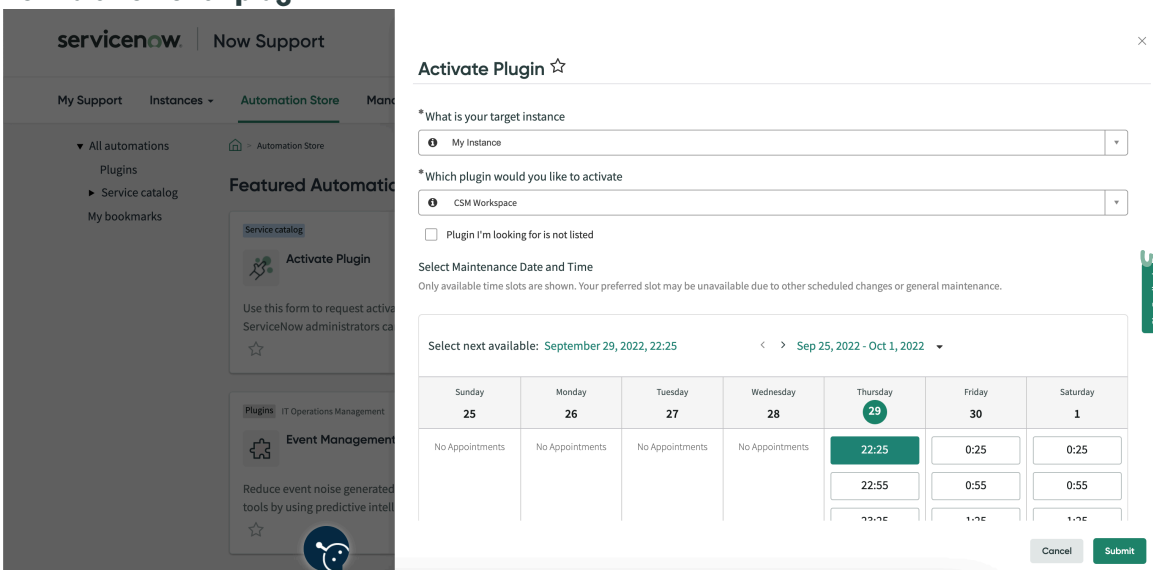
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
	Nota: Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

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

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

Resultado

Habilitando o. **Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente [com.sn_csm_playbook]** o plug-in permite criar playbooks para essas tabelas e suas extensões :

- Conta [customer_account]
- Caso [sn_customerservice_case]
- Solicitação de mudança [change_request]. Atendimento ao cliente com Gestão de serviços (com.sn_cs_sm)
- Consumidor [csm_consumer]
- Contato [customer_contact]
- Escalação [sn_customerservice_escalation]
- Residência [csm_household]
- Incidente [incidente]. Atendimento ao cliente com Gestão de serviços (com.sn_cs_sm)

Tradução automática

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

- Interação [interação]
- Pedido [csm_order]. Gestão de atendimento ao cliente para pedidos (com.snc.csm.order)
- Item de linha do pedido [csm_order_line_item]. Gestão de atendimento ao cliente para pedidos (com.snc.csm.order)
- Problema [problem]. Atendimento ao cliente com Gestão de serviços (com.sn_cs_sm)
- Solicitação [sc_request]. Atendimento ao cliente com Gestão de solicitações (com.sn_cs_sm_request)
- Organização de serviço [sn_customer_service_organization]. Organização de serviço (com.snc.service_organization)
- Tarefa [sn_customerservice_task]

Nota:
Se você criar uma tabela personalizada que estenda uma tabela CSM, como Caso, poderá criar playbooks que serão acionados a partir dela.

Ativar Playbooks para Gestão de serviços de campo

Ativar Workflow Studio Playbooks em sua instância para que você possa criar Playbooks acionado por tabelas.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para criar Playbooks em Workflow Studio que são acionados por Gestão de serviços de campo tabelas, você deve Adquira uma assinatura da Gestão de serviços de campo .

Para comprar esta assinatura, entre em contato com ServiceNow gerente de conta. Seu gerente de conta pode providenciar a ativação do plug-in nas instâncias de produção e subprodução da sua organização, geralmente em alguns dias.

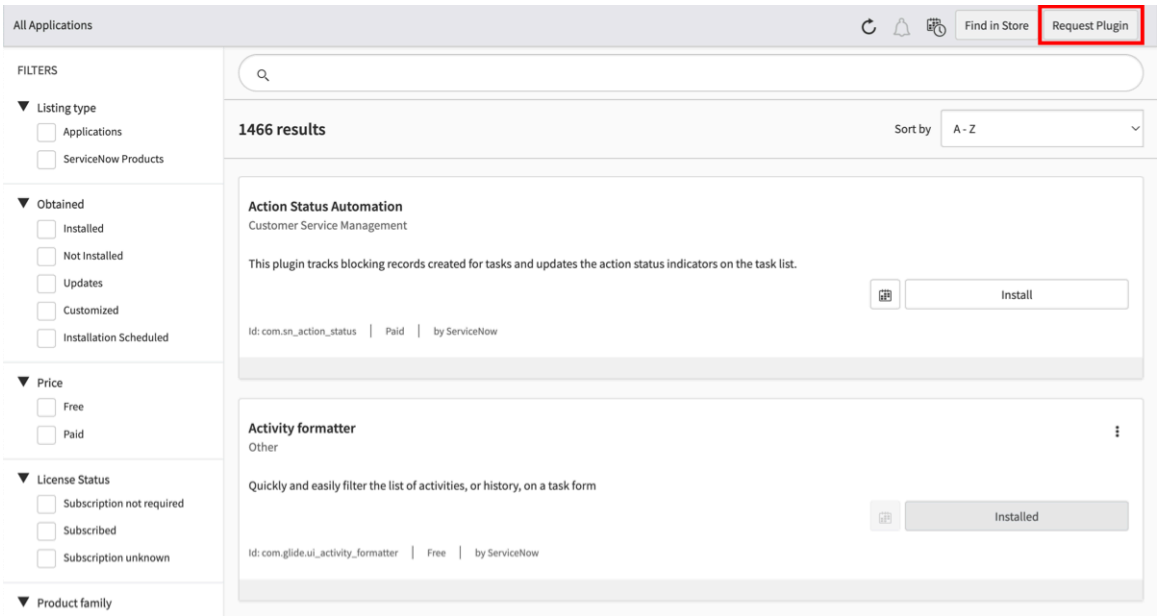
Se você não tiver um gerente de conta, decidir adiar a ativação após a compra ou quiser avaliar o produto em uma instância de subprodução sem cobrança, siga estas etapas para habilitar o. **Playbooks da Gestão de serviços de campo [com.sn_fsm_playbook]** plug-in:

Procedimento

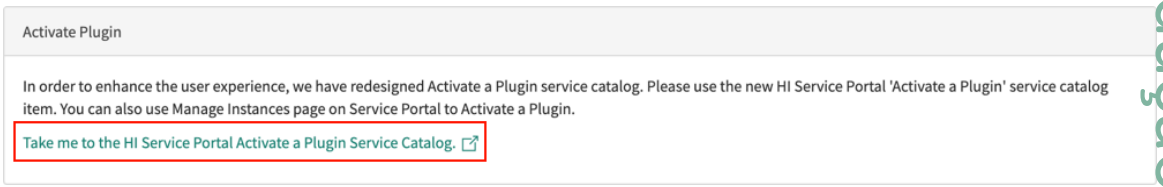
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.

Tradução automática

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



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



4. Selecione sua instância.

5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.

6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in.

Tradução automática

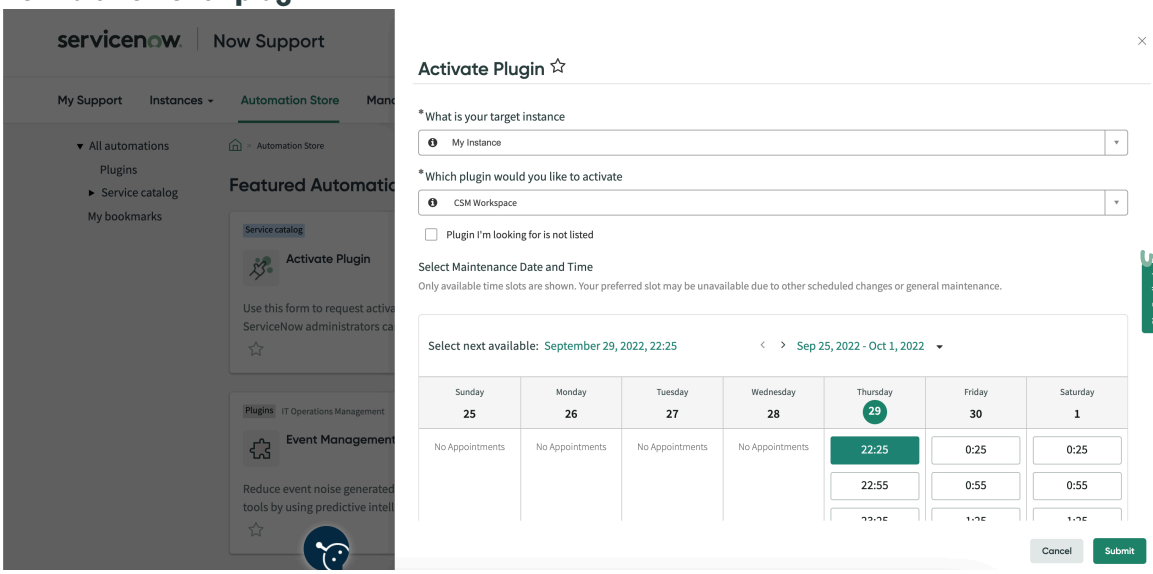
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
	Nota: Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

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

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

Resultado

Habilitando o. **Playbooks da Gestão de serviços de campo [com.sn_fsm_playbook]** o plug-in permite que você crie Playbooks para essas tabelas e suas extensões :

- Fluxo de tarefas de trabalho [sf_work_task]
- Fluxo de ordem de serviço [sf_work_order]
- Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]
- Ordem de serviço [wm_order]
- Modelo de ordem de serviço [cmdb_workorder_product_model]
- Modelo de tarefa de trabalho [cmdb_worktask_product_model]
- Tipo de trabalho [wm_work_type]
- Programação pessoal do agente [agent_events]
- Agendamentos [sn_apptmnt_booking_appointment_booking]

Tradução automática

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

- Questionário [wm_question]
- Tarefa de ordem de serviço [sm_task]
- Dependência do modelo de tarefa de ordem de serviço [sm_m2m_task_template_dependency]
- Uso do ativo [sm_asset_usage]
- Requisito de peça [sm_part_requirement]
- Gestão de serviços de incidentes [sm_incidentals]

Administração de playbooks

Monitore e solucione problemas revisando playbook execuções.

Esses módulos são fornecidos para que os administradores monitorem e gerenciem Playbooks.

Execuções de Hoje

Exibe uma lista de registros para Playbooks executado hoje.

Processos Ativos

Exibe uma lista de todos os ativos Playbooks.

Processos com mais de 30 dias

Exibe uma lista de todos os ativos Playbooks30 dias ou mais.

Definições de Atividades

Exibir ou criar atividades.

Configuração de ativo

Exiba ou crie ativos de automação, como fluxos, subfluxos e ações.

Definições de gatilho

Exibir ou criar gatilhos.

Definições de Dados

Exiba ou crie definições de dados. As definições de dados são informações que você reutiliza somente em um playbook específico e são armazenadas na tabela sys_flow_data_definition.

Acesso do usuário aos playbooks no Workflow Studio

Os administradores podem conceder aos usuários acesso aos playbooks atribuindo permissões de desenvolvimento delegadas ou atribuindo diretamente uma função de usuário. Os administradores também podem especificar quais recursos e conteúdos um usuário pode acessar com base nas funções do usuário.

Acesso por função de usuário

Os administradores podem conceder acesso a playbooks no Workflow Studio atribuindo diretamente aos usuários a função de usuário pd_author, que inclui a função para exibir definições de atividade.

Tradução automática

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

Funções para playbooks no Workflow Studio

Função	Descrição	Contém funções
playbook.admin	Permite aos usuários: • Criar, atualizar e excluir definições de gatilho. • Iniciar Workflow Studio para criar, ativar, editar e excluir playbooks. • Criar, editar e excluir definições de atividade. • Exiba as tabelas Tipos de atividade de experiência (sys_pd_activity) e Propriedades de atividade de experiência (sys_pd_activity_type_prop) que são compartilhadas por Playbooks e. Playbook Experience.	• pd_author • pd_content_author • pd_trigger_author • pd_operator • pd_cancel
pd_author	Permite aos usuários: • Iniciar Workflow Studio para criar, ativar, editar e excluir playbooks. • Exibir todas as definições de atividade. • Exiba as tabelas Tipos de atividade de experiência (sys_pd_activity) e Propriedades de atividade de experiência (sys_pd_activity_type_prop) que são compartilhadas por Playbooks e. Playbook Experience.	• pd_shared.user • playbook.write • playbook.activity_def_read
pd_content_author	Permite aos usuários: • Criar, editar e excluir definições de atividade. • Criar, editar e excluir definições de gatilho. • Exiba as tabelas Tipos de atividade de experiência (sys_pd_activity) e Propriedades de atividade de experiência (sys_pd_activity_type_prop)	• pd_trigger_author • pd_shared.user • playbook.activity_def_read

Tradução automática

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

Funções para playbooks no Workflow Studio

Função	Descrição	Contém funções
	que são compartilhadas por Playbooks e. Playbook Experience.	
pd_trigger_author	Permite que os usuários criem, atualizem e excluam definições de gatilho.	nenhum
pd_operator	Permite que os usuários exibam execuções de processos, execuções de atividades e logs de execução somente.	nenhum
pd_shared.user	Permite que os usuários exibam as tabelas Tipos de atividade de experiência (sys_pd_activity) e Propriedades de atividade de experiência (sys_pd_activity_type_prop) que são compartilhadas por Playbooks e. Playbook Experience.	nenhum
pd_shared.admin	Permite que os usuários editem as tabelas Tipos de atividade de experiência (sys_pd_activity) e Propriedades de atividade de experiência (sys_pd_activity_type_prop) que são compartilhadas por Playbooks e. Playbook Experience.	pd_shared.user
pd_cancel	Permite que os usuários cancelem playbooks em execução sem a função playbook.admin ou o acesso de gravação ao registro primário. Por exemplo, se você quiser conceder a um gerente de agente a capacidade de cancelar playbooks, mas não um agente.	nenhum
pd_restarter	Permite que os usuários reiniciem playbooks ativos.	nenhum
playbook.write	Permite que os usuários com restrições de filtragem de conteúdo: • Iniciar Workflow Studio para criar, ativar, editar e excluir playbooks. • Exiba as tabelas Tipos de atividade de experiência (sys_pd_activity) e Propriedades de atividade de experiência	pd_shared.user

Tradução automática

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

Funções para playbooks no Workflow Studio

Função	Descrição	Contém funções
	(sys_pd_activity_type_prop) que são compartilhadas por Playbooks e. Playbook Experience. Para saber mais sobre a filtragem de acesso ao conteúdo, consulte Filtragem de conteúdo para playbooks.	
playbook.designer_access	Permite que usuários com restrições de filtragem de conteúdo sejam iniciados Workflow Studio para exibir playbooks. Para saber mais sobre a filtragem de acesso ao conteúdo, consulte Filtragem de conteúdo para playbooks.	pd_shared.user
playbook.activity_def_read	Permite que os usuários exibam todas as definições de atividade, desde que não haja Funções necessárias .	nenhum

Uma representação visual de onde as funções estão contidas:

- playbook.admin
  - pd_content_author
    - playbook.activity_def_read
    - pd_shared.user
    - pd_trigger_author
  - pd_operator
  - pd_cancel
  - pd_restarter
  - pd_author
    - playbook.write
      - playbook.designer_access
        - pd_shared.user
        - sn_workflow_studio.workflow_studio_read

Nota:
Esta função permite que os usuários iniciem Workflow Studio e não são gerenciados por administradores do playbook.

Tradução automática

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

- sn_diagram_builder.db_read

Nota:
Esta função permite que os usuários exibam playbooks na exibição de diagrama em Workflow Studio e não são gerenciados por administradores do playbook.

- playbook.activity_def_read
- pd_shared.admin
  - pd_shared.user
- deleged_developer

Acesso de desenvolvimento delegado

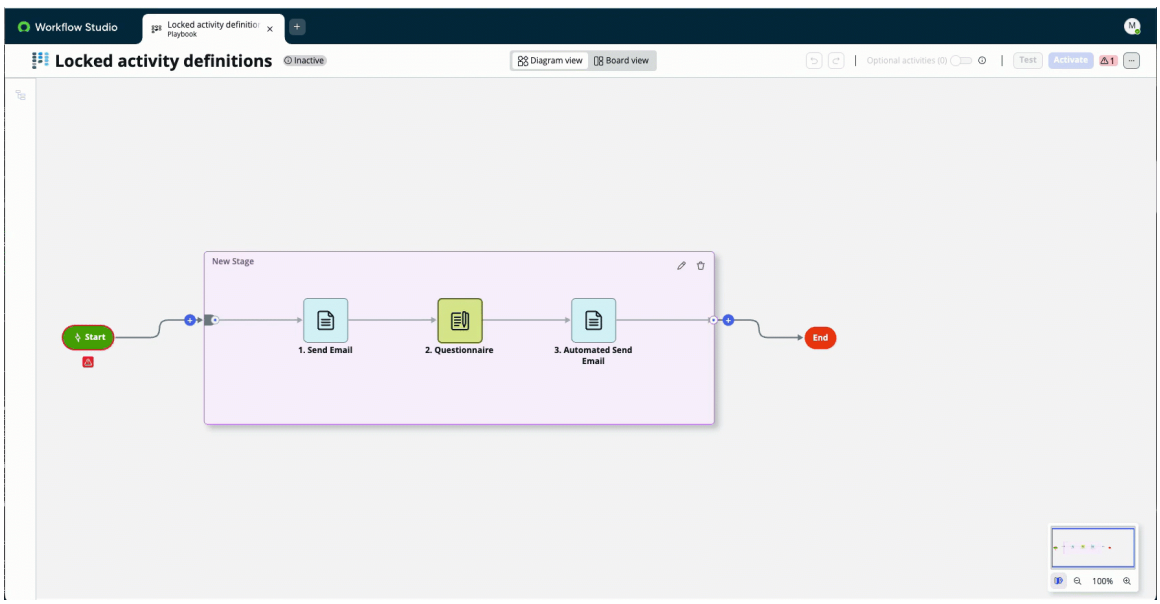
Os administradores podem conceder aos usuários acesso a. Workflow Studio playbooks criando uma aplicação e atribuindo usuários como desenvolvedores com o playbook desenvolvimento delegado permissão. O desenvolvimento delegado permite que os administradores controlem se os autores do playbook podem acessar recursos normalmente restritos a usuários administradores. Para obter mais informações, consulte Permissões de desenvolvedor .

Filtragem de conteúdo baseada em função

Especifique as funções de usuário necessárias para acessar Workflow Studio conteúdo do playbook. Por exemplo, definições de atividade e definições de processo. Gerencie a filtragem de conteúdo criando definições de conteúdo e regras de filtragem de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Filtragem de conteúdo para playbooks.

Acesso à definição de atividade baseada em função

Gerencie o acesso à definição de atividade especificando **Funções necessárias** para acessar uma definição de atividade. Os usuários que podem exibir o playbook, mas que não têm a função necessária para acessar atividades com esta definição de atividade, terão uma exibição somente leitura do playbook.



Para saber mais sobre definições de atividade, consulte Crie uma definição de atividade e. Definições de atividades.

Tradução automática

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

Nota:
As funções playbook.admin e pd_content_author podem editar definições de atividade, mas somente a função playbook.admin pode editar o. **Funções necessárias** campo.

Filtragem de conteúdo para playbooks

Especifique qual conteúdo um usuário pode acessar com base na função do usuário.

Exiba somente o conteúdo relevante para um usuário específico, ocultando o conteúdo desnecessário ou confidencial. Especifique Workflow Studio conteúdo do playbook ao qual você deseja controlar o acesso e a função que um usuário deve ter para acessá-lo. Por exemplo, se um usuário com a função guided_decision_builder estiver criando um playbook, mostre somente um conjunto relevante de atividades.

Para implementar a filtragem de conteúdo, você precisa de:

- *Definições de conteúdo* para especificar tipos de conteúdo.
- *Regras de filtragem de conteúdo* e. *funções* para determinar quem pode acessar o conteúdo.

Há uma definição de conteúdo para playbooks por padrão, o **Playbooks - Todas as definições de atividade** definição de conteúdo. . **Playbooks - Todas as definições de atividade** a definição de conteúdo tem duas regras de filtragem de conteúdo por padrão:

- **(Padrão) Playbook - Usuários com a função deleged_developer podem acessar todas as definições de atividade**
- **(Padrão) Playbook - Usuários com a função playbook.activity_def_read podem acessar todas as definições de atividade**

Isso significa que os usuários com as funções deleged_developer ou playbook.activity_def_read podem acessar todas as definições de atividade. Comece a usar a filtragem de conteúdo usando definições e regras padrão ou crie as suas próprias.

Definições de conteúdo

As definições de conteúdo especificam um tipo de Workflow Studio recurso. Os recursos são elementos-chave do Workflow Studio componentes, como definições de atividade para playbooks. Crie definições de conteúdo para incluir um recurso inteiro ou use um construtor de condições para refinar suas definições. Por exemplo, a definição de conteúdo para definições de atividade do playbook inclui todas as definições de atividade, mas você pode criar uma definição de conteúdo que inclua apenas as definições de atividade que contêm *Decisão assistida* em **Nome** ou **Pacote** .

Você pode refinar ainda mais as definições de conteúdo por meio da marcação. Adicione marcadores de recurso a itens em uma lista de recursos e projete sua definição de conteúdo para incluir somente recursos com esse marcador.

Regras de filtragem de conteúdo

As regras de filtragem de conteúdo especificam a função que um usuário deve ter para acessar o conteúdo em uma definição específica. Cada regra associa funções de usuário a uma única definição de conteúdo. Quando um usuário acessa Workflow Studio as regras de filtragem de conteúdo determinam quais atividades o usuário pode acessar com base na função do usuário.

Acesso à definição de atividade baseada em função

Gerencie o acesso à definição de atividade especificando **Funções necessárias** para acessar uma definição de atividade. Isso substitui qualquer filtragem de acesso ao conteúdo. 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.

saber mais sobre funções, consulte Playbooks funções. Para saber mais sobre definições de atividade, consulte Definições de atividades.

Nota:
As funções playbook.admin e pd_content_author podem editar definições de atividade, mas somente a função playbook.admin pode editar o. **Funções necessárias** campo.

Playbooks somente leitura

Os usuários têm uma exibição somente leitura dos playbooks com:

- atividades às quais eles não têm acesso,
- definições de processo **[sys_pd_process_definition]** eles não têm acesso de gravação ao .

Resumo de acesso

Recurso filtrado	Usuário tem função	O usuário não tem função
Definição de Atividade	• A definição da atividade está visível para seleção ao criar um playbook. • A definição da atividade pode ser copiada. • A definição da atividade pode ser modificada.	• A definição da atividade está oculta e não pode ser selecionada ao criar um playbook. • Os playbooks com a definição de atividade são somente leitura.

Considerações de design

Funções de definição de conteúdo para definições de atividade

Conceda aos usuários acesso ao subconjunto de definições de atividade em uma definição de conteúdo atribuindo a função playbook.write, não a função pd_author.

Configure definições de filtragem de conteúdo para playbooks

Especifique qual conteúdo um usuário pode acessar criando definições de conteúdo.

Antes de Iniciar

O filtro de conteúdo requer alguma familiaridade com funções de usuário e tabelas e registros de Workflow Studio.

Tradução automática

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

Função necessária: administrador, playbook.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Filtro Workflow Studio conteúdo do playbook com base na função do usuário. O filtro de conteúdo requer que você configure:

1. As definições de conteúdo descrevem o conteúdo que você deseja filtrar. As definições de conteúdo especificam tipos de Workflow Studio recursos, como definições de atividade.
2. Regras de filtro de conteúdo para indicar a função que um usuário deve ter para acessar o recurso em uma definição específica.

Há uma definição de conteúdo para playbooks por padrão, o **Playbooks - Todas as definições de atividade** definição de conteúdo. . **Playbooks - Todas as definições de atividade** a definição de conteúdo tem duas regras de filtragem de conteúdo por padrão:

- **(Padrão) Playbook - Usuários com a função deleged_developer podem acessar todas as definições de atividade**
- **(Padrão) Playbook - Usuários com a função playbook.activity_def_read podem acessar todas as definições de atividade**

Isso significa que os usuários com as funções deleged_developer ou playbook.activity_def_read podem acessar todas as definições de atividade. Comece a usar a filtragem de conteúdo usando definições e regras padrão ou crie as suas próprias.

Procedimento

1. Para modificar ou criar uma definição de conteúdo, navegue até **Automação de Processo** > **Administração do Fluxo** > **Definições de Conteúdo**.

   Nota:
   Se você não tiver acesso ao Flow Administration, o módulo Definições de conteúdo estará diretamente em Automação de processos.

2. Selecione a definição que você deseja modificar ou clique em **Novo** para criar um.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Recursos de fluxo de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição de conteúdo.
Aplicação	Escopo da aplicação ao qual a definição de conteúdo se aplica. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação selecionada no momento. Se nenhum escopo da aplicação for selecionado, o campo será definido como Global. Se você definir um escopo de aplicação específico, a definição de conteúdo se aplicará somente a esse escopo da aplicação. Se você selecionar o Escopo da aplicação global, a definição de conteúdo se aplicará a todas as aplicações.
Tabela	Tabela que contém o tipo de recurso que você está definindo. Por exemplo, a tabela Definições de atividade [sys_pd_activity_definition] inclui todas as definições de atividade disponíveis em sua instância.
Condições	Condições usadas para filtrar os registros na tabela. Por exemplo, criar uma condição em que **[Nome] [Contém] [Decisões guiadas]** retorna somente as atividades que incluem o termo *Decisões guiadas* no nome.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Marcadores de recurso	Marcadores usados para filtrar os recursos na tabela.

4. Clique em **Enviar**.

Configure regras de filtragem de conteúdo para playbooks

Use regras de filtragem de conteúdo para especificar a função que um usuário deve ter para acessar o conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, playbook.admin

A filtragem de conteúdo requer alguma familiaridade com as funções do usuário e tabelas e registros do playbook.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Filtro Workflow Studio conteúdo do playbook com base na função do usuário. O filtro de conteúdo requer que você configure:

1. As definições de conteúdo descrevem o conteúdo que você deseja filtrar. As definições de conteúdo especificam tipos de Workflow Studio recursos, como definições de atividade.
2. Regras de filtro de conteúdo para indicar a função que um usuário deve ter para acessar o recurso em uma definição específica.

Há uma definição de conteúdo para playbooks por padrão, o **Playbooks - Todas as definições de atividade** definição de conteúdo. . **Playbooks - Todas as definições de atividade** a definição de conteúdo tem duas regras de filtragem de conteúdo por padrão:

- **(Padrão) Playbook - Usuários com a função deleged_developer podem acessar todas as definições de atividade**
- **(Padrão) Playbook - Usuários com a função playbook.activity_def_read podem acessar todas as definições de atividade**

Isso significa que os usuários com as funções deleged_developer ou playbook.activity_def_read podem acessar todas as definições de atividade, a menos que **Funções necessárias** está configurado. Comece a usar a filtragem de conteúdo usando definições e regras padrão ou crie as suas próprias.

Procedimento

1. Para modificar ou criar uma regra de filtragem de conteúdo, navegue até **Automação de Processo** > **Administração do Fluxo** > **Regras de Filtragem de Conteúdo**.

   Nota:
   Se você não tiver acesso ao Flow Administration, o módulo Regras de filtragem de conteúdo estará diretamente em Automação de processos.

2. Selecione a regra que você deseja modificar ou clique em **Novo** para criar um.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário Regra de filtro de recursos de fluxo de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de filtragem de conteúdo.
Função do usuário	A função que um usuário deve ter para acessar o conteúdo no **Definição do recurso** campo.
Permissão de desenvolvimento delegado	O específico **Caminho do recurso** para o qual o usuário é um desenvolvedor delegado. Configure o. **Caminho do recurso** na tabela [sys_development_permission_set].
Ativo	Opção para habilitar a regra.
Aplicação	Escopo da aplicação ao qual a regra de filtragem de conteúdo se aplica. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação selecionada no momento. Se nenhum escopo da aplicação for selecionado, o campo será definido como Global. Se você definir um escopo de aplicação específico, a regra de filtragem de conteúdo se aplicará somente a esse escopo da aplicação. Se você selecionar o Escopo da aplicação global, a regra de filtragem de conteúdo se aplicará a todas as aplicações.
Definição de Recurso	O nome da definição de conteúdo que especifica o recurso a ser filtrado.

4. Clique em **Enviar**.

Contextos do processo de arquivamento

Melhore o desempenho da consulta de banco de dados arquivando registros desnecessários para playbooks que estão em um **Concluído** , **Erro** ou **Cancelado** estado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou playbook.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Dependendo de quantos playbooks você executou, você pode ter centenas ou milhares de registros em seu banco de dados que não são mais usados. Reduza o número de registros que suas consultas de banco de dados precisam pesquisar arquivando os registros dos playbooks que estão em um **Concluído** , **Erro** ou **Cancelado** estado.

Por padrão, os registros de contexto são arquivados automaticamente para execuções de processo que são:

- Criado em uma instância Xanadu,
- em a. **Concluído** ou **Cancelado** estado,
- para um playbook que não foi editado em 14 dias.

Nota:
Você pode ajustar o número de dias.Para saber mais sobre como definir configurações de arquivamento, consulte Defina as configurações de arquivamento para contextos de processo.

Se você não quiser que os registros de contexto sejam arquivados automaticamente, consulte Desative o arquivamento automatizado.

Contextos para execuções de processos que estão em um **Erro** o estado deve ser arquivado manualmente.

Tradução automática

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

Nota:
Se você não precisar mais de logs para a execução de um processo que terminou em um erro, arquive os registros de contexto.

Quando você arquiva registros de contexto para uma execução de processo, os seguintes registros são compactados em um único registro JSON:

- mapeamento de elemento [`sys_element_mapping`]
- log de contexto [`sys_pd_context_logs`]
- valor da variável [`sys_variable_value`]
- contexto de atividade [`sys_pd_activity_context`]
- contexto da fase [`sys_pd_lane_context`]

O registro JSON pode ser exibido, mas não editado. Para saber mais sobre como exibir o registro JSON para dados de contexto arquivados, consulte Exibir contextos de processo arquivados.

Aviso:
O arquivamento não pode ser desfeito. Se você precisar de logs de contexto ou relatórios que usam esses registros, não arquive. Se o arquivamento automatizado criar problemas de relatório, desative o recurso. Para saber como desativar o arquivamento automatizado, consulte Desative o arquivamento automatizado.

Os agentes ainda podem abrir playbooks para ver dados históricos, como por que um playbook foi cancelado ou a quem uma atividade foi atribuída.

Contexto de fluxo (`sys_flow_context` os registros também são excluídos automaticamente 2 semanas após a conclusão. Para obter mais informações sobre retenção de dados de fluxo, consulte Retenção de detalhes da execução do fluxo.

Procedimento

Arquive manualmente registros de contexto para a execução de um processo

1. Navegue até **Todos** e insira **sys_pd_context.list** No campo Filtro para abrir a tabela [sys_pd_context].
2. Marque as caixas de seleção ao lado das execuções para as quais você deseja arquivar registros de contexto.
3. No canto superior direito, selecione **Contextos do processo de arquivamento** no menu de ação.
4. Confirme que você deseja arquivar os contextos do processo.

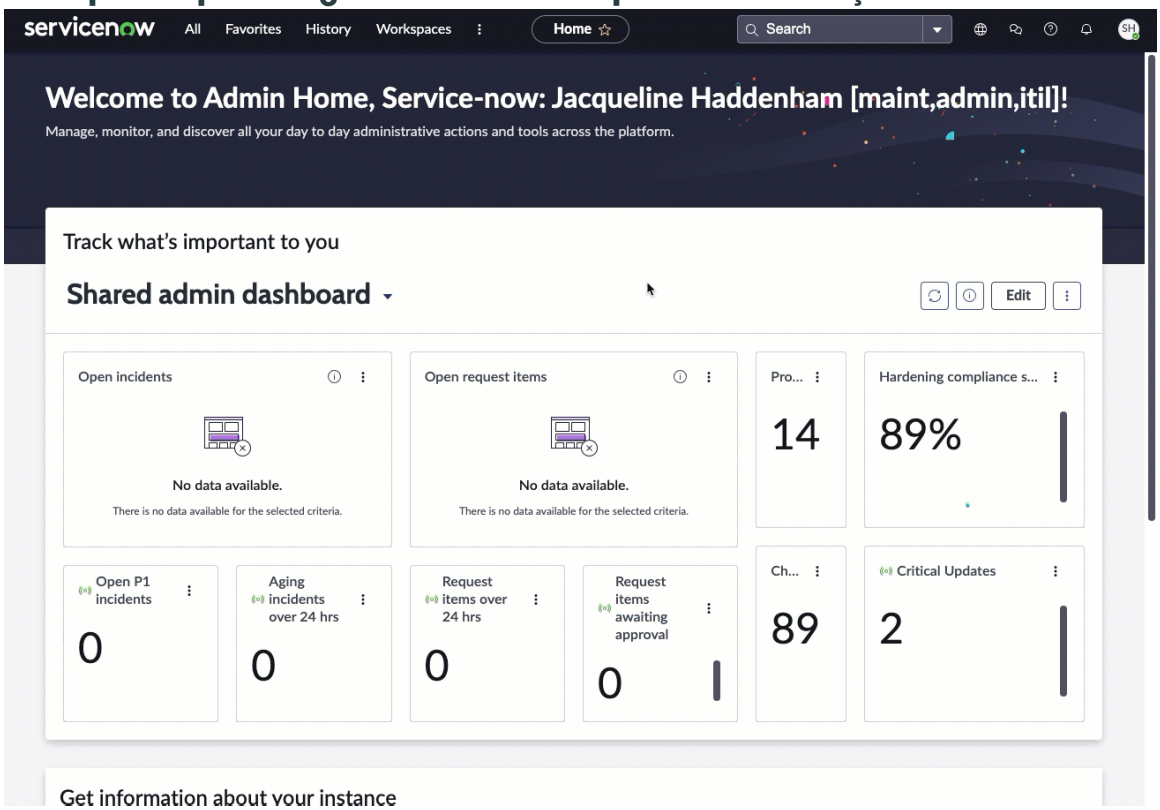
Resultado

Os registros de contexto são arquivados para as execuções de processo selecionadas.

Trouble?
Se você tiver um grande número de registros de contexto para arquivar, os registros serão arquivados em lotes limitados por hora, para evitar a desaceleração da instância.

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

Example: Arquivar registros de contexto para uma execução



O que Fazer Depois

Configure o layout do formulário para execuções de processo para que você possa ver os dados arquivados. Para saber mais sobre como configurar o layout do formulário para execução de um processo, consulte Exibir contextos de processo arquivados.

Defina as configurações de arquivamento para contextos de processo

Altere as configurações padrão do recurso de arquivamento automatizado para contextos de processo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou playbook.admin

Se você quiser desativar o arquivamento automatizado, consulte Desative o arquivamento automatizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.
2. PESQUISE e abra **sn_pa_designer.data_retention_policy** propriedade.
3. Selecione **aqui** link na mensagem de aviso para editar o registro.
4. Mude **Valor** para o número de dias em que um playbook concluído ou cancelado deve ter a edição cancelada antes que os registros de contexto dele possam ser arquivados.
   O valor padrão é 14. Se você quiser que os registros de contexto para execuções sejam arquivados assim que um playbook for concluído ou cancelado, defina o valor como O. Se quiser aguardar mais tempo antes que os registros de contexto possam ser arquivados, insira um número maior.

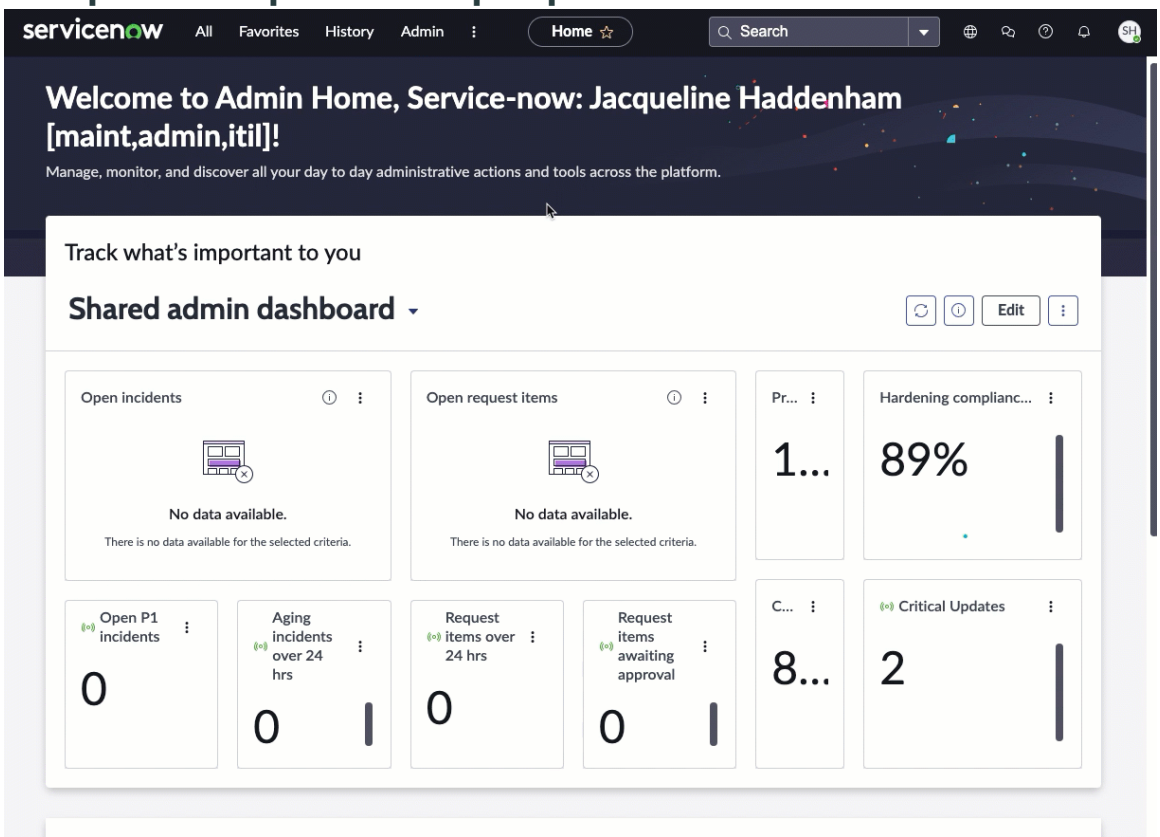
> **Aviso:**
> Mudar outros campos neste registro pode interromper o arquivamento automatizado.

Tradução automática

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

5. Selecione **Atualizar**.
   Sua mudança foi salva.

Example: Mude o período de espera para 30 dias



Desative o arquivamento automatizado

Desative o arquivamento automático de registros de contexto para seus playbooks completos e cancelados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou playbook.admin

Se você quiser mudar o número de dias para antes que um playbook seja arquivado, consulte Defina as configurações de arquivamento para contextos de processo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.
2. PESQUISE e abra **sn_pa_designer.enableDataRetentionFeatures** propriedade.
3. Selecione **aqui** link na mensagem de aviso para editar o registro.
4. Defina **Valor** . **verdadeiro** .

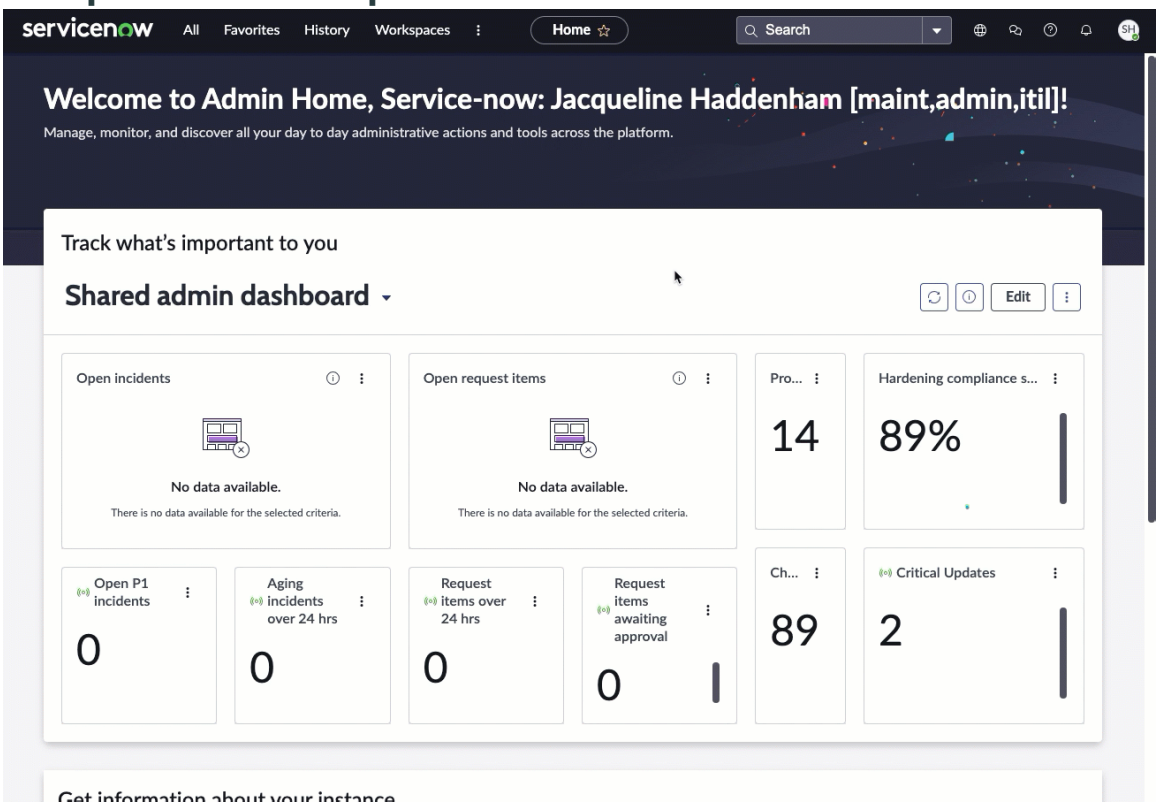
> ⚠ **Aviso:**
> Mudar outros campos neste registro pode interromper o arquivamento automatizado.

5. Selecione **Atualizar**.
   O arquivamento automatizado está desativado.

Tradução automática

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

Example: Desativar o arquivamento



Exibir contextos de processo arquivados

Configure o layout do formulário para uma execução de processo para que você possa ver o registro JSON para registros de contexto arquivados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou playbook.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

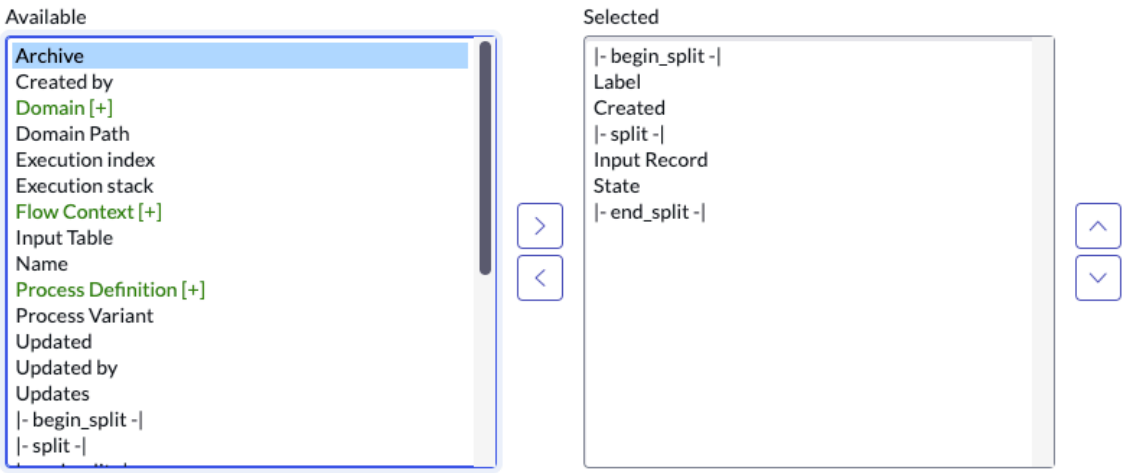
Para exibir os registros de contexto arquivados de um registro de execução de processo, você deve configurar o Layout do formulário para registros de execução de processo. Se você não arquivou nenhum registro de contexto para uma execução de processo e quiser, consulte Contextos do processo de arquivamento.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira **sys_pd_context.list** No campo Filtro para abrir a tabela [sys_pd_context].
2. Abra qualquer execução de processo.
3. Abra o menu de contexto do formulário ( ).
4. Selecionar **Configurar** > **Layout do formulário**.
5. Na lista Disponível, clique duas vezes em **Arquivamento** para movê-lo para **Selecionado** lista.

Tradução automática

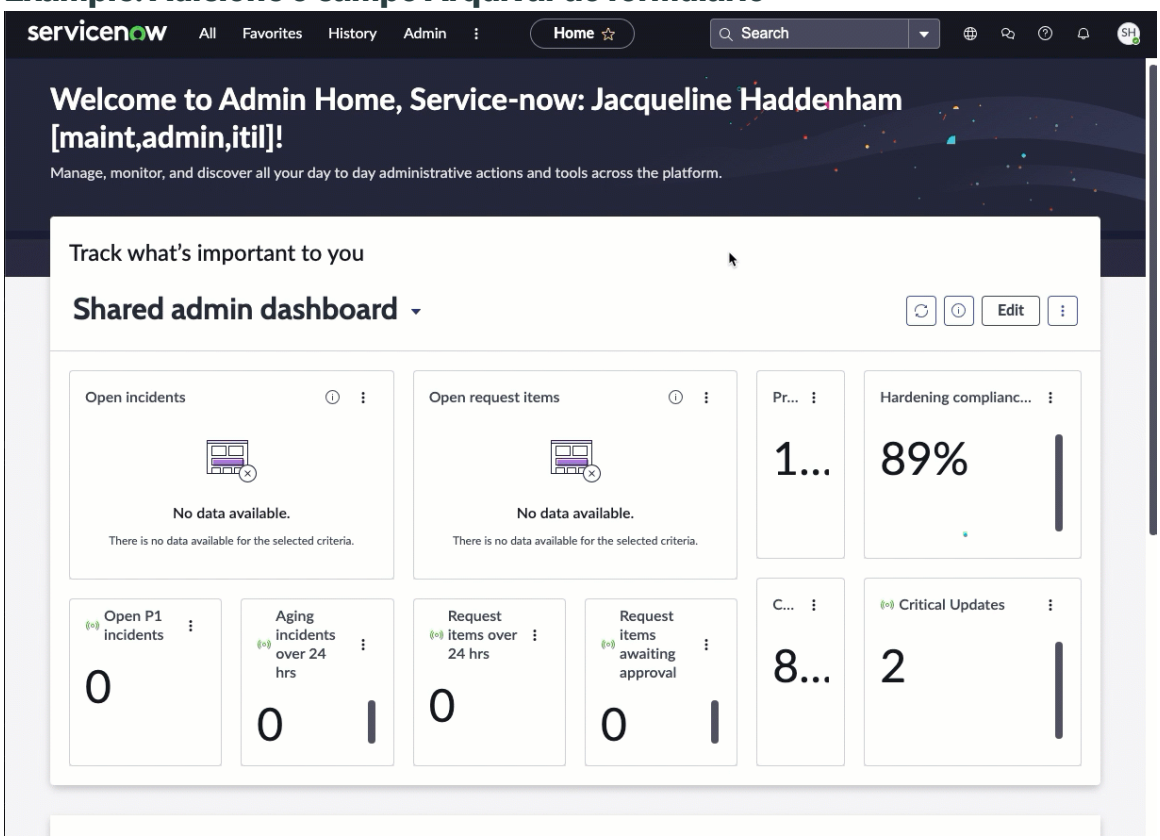
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



6. Selecione **Save** (Salvar).
   O campo Arquivar aparece em todos os registros de execução do processo.

7. Abra uma execução de processo com registros de contexto de processo arquivados.
   Você pode exibir o registro JSON dos registros de contexto arquivados para a execução do processo no campo Arquivar.

Example: Adicione o campo Arquivar ao formulário



Crie uma Definição de dados

Use definições de dados para coletar e usar informações posteriormente em um playbook.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão 26,1, o. **Coletar dados do usuário** a atividade não está mais disponível no seletor de atividades. A atividade continuará a funcionar onde quer que seja usada, mas para novas atividades, use **Questionário** em vez disso. . **Questionário** a atividade não requer que você crie uma definição de dados. Para saber mais sobre **Questionário** atividade, consulte Atividade de questionário.

Função necessária: administrador, flow_designer

Você trabalhará em ServiceNow AI Platform para concluir esta tarefa.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma definição de dados é as informações que você deseja que um agente ou executante colete durante uma execução do playbook e é a entrada principal do **Coletar dados do usuário** atividade. Os autores do Playbook definem os dados que desejam que um agente ou executante colete no `sys_flow_data_definition` tabela. Quando um agente ou executante coleta as informações, as informações são armazenadas em `sys_flow_data` tabela para uso posterior durante a execução do playbook, em vez de na tabela de registros.

Use uma definição de dados somente se:

- Os dados só são necessários downstream durante um único playbook executar. Ele é coletado, usado e nunca mais necessário.
- Você não precisa executar relatórios sobre os dados coletados. Se você precisar de métricas ou relatórios sobre os dados coletados, crie uma tabela e use Atividade de formulário do usuário em vez disso.

Por exemplo, você pode ter várias equipes que executam atividades. Uma equipe insere as entradas para uma definição de dados criada quando executa um **Coletar dados do usuário** e, em seguida, uma segunda equipe usa as entradas coletadas para concluir o. playbook e as informações não serão necessárias posteriormente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Administração da Automação do Processo** > **Definições de Dados**.
2. Selecione **Novo** para criar uma nova definição de dados.
3. Dê um nome à sua nova definição de dados.

   Nota:
   Por padrão, as definições de dados têm o mesmo escopo que outras tabelas de metadados.

4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do registro para **Salvar** .
   Se você selecionar **Enviar** , você será levado de volta para **Definições de dados** e precisará selecionar sua nova definição de dados para reabri-la.
5. Adicione campos para informações que você deseja que um agente colete.
   a. Em **Variáveis de dados de fluxo** tabela, selecione **Novo** .
   b. Insira os campos obrigatórios.

Opção	Descrição
Tipo	O tipo de entrada que o agente está coletando para um campo. Por exemplo, cadeia de caracteres, referência, número inteiro etc.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Rótulo	O rótulo do campo na IU, durante playbook executar. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome da coluna	O nome da entrada que está sendo coletada. Espaços não podem ser usados para delimitar palavras.
Comprimento máximo	O tamanho máximo que um valor de cadeia de caracteres pode ser inserido para um tipo de cadeia de caracteres de campo. A variável pode armazenar cadeias de caracteres mais longas do que pode exibir.
Aplicação	O escopo da aplicação para a variável de dados. É sempre definido como Global e não pode ser alterado.

Configurações opcionais

6. **Opcional:** Em **Valor padrão** especifique o valor usado quando um playbook não fornece um valor.
7. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do registro para **Salvar** .

Resultado

Agora, a definição de dados pode ser usada ao configurar atividades em Playbooks em Workflow Studio.

Example:

Durante um playbook executar, você pode usar definições de dados para potencialmente:

- Colete um endereço de envio e faça referência ao endereço ao gerar uma etiqueta de envio.
- Faça perguntas "sim" ou "não" ao usuário e determine as atividades subsequentes com base nas respostas do usuário.

O que Fazer Depois

Configure um **Coletar dados do usuário** atividade em Workflow Studio Playbooks para usar sua nova definição de dados.

Configurando fluxos

Configure o acesso do usuário, o acesso à API e as propriedades do Workflow Studio fluxos.

Ativação

Workflow Studio os fluxos, subfluxos e ações são ServiceNow AI Platform recursos que estão ativos por padrão.

Opções de configuração

Opções de Administração de fluxo

Opção de configuração	Referência
Manter detalhes da execução do fluxo	Retenção de detalhes da execução do fluxo
Criar configurações de execução específicas do fluxo	Configurações de execução de fluxo
Habilitar emissão de relatórios de fluxo	Ativar emissão de relatórios 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.

Opções de Administração de fluxo

Opção de configuração	Referência
Exibir painéis de fluxo e ação	Painel de FDIH
Definir prioridade de fluxo	Prioridade de fluxo

Opções de acesso do usuário

Opção de configuração	Referência
Conceda aos usuários acesso para criar fluxos por função	Acesso do usuário ao Workflow Studio fluxos
Restringir o acesso a recursos de fluxo e ação individuais por funções personalizadas	Gerenciar o acesso ao Workflow Studio recursos de fluxo
Filtre o fluxo e o conteúdo da ação por função	Filtragem de conteúdo para Workflow Studio fluxos

Opções de acesso à API

Opção de configuração	Referência
Conceda acesso a APIs de fluxo e ação	Acesso de API para Workflow Studio fluxos
Criar snippets de código	Crie snippets de código para fluxos, subfluxos e ações
Crie um fluxo, subfluxo ou ação chamável do cliente	Crie um fluxo, subfluxo ou ação chamável do cliente

Opções de acesso de solicitante restrito

Opção de configuração	Referência
Gerencie o acesso entre escopos a fluxos e ações	Acesso de solicitante restrito a Workflow Studio fluxos
Fazer upgrade do acesso restrito do solicitante	Upgrade de privilégios de acesso restrito do solicitante para fluxos e ações

Atualizar opções do Workflow Studio

Opção de configuração	Referência
Atualizar diagramação de fluxo	Atualize para a versão mais recente do Flow Diagramming
Atualização Workflow Studio e todas as suas dependências	Atualize para a versão mais recente do Workflow Studio

Administração de fluxo

Identifique e solucione possíveis problemas analisando as execuções de ação e fluxo, o estado do resultado e a duração do tempo de execução.

Workflow Studio fornece aos administradores e operadores de fluxo esses módulos para gerenciar fluxos.

Execuções de Hoje

Tradução automática

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

Exibe uma lista de registros de contexto de fluxo para fluxos executados hoje. Use essas informações para identificar fluxos executados hoje.

Fluxos ativos

Exibe uma lista de registros de contexto de fluxo para fluxos em execução em que **Estado** . **Aguardando** . Use essas informações para identificar fluxos que estão aguardando a continuação de um gatilho ou condição.

Fila de Eventos

Exibe uma lista filtrada de registros de eventos em que **Fila** . **flow_engine** e o. **Estado** . **Pronto** . Use essas informações para identificar fluxos que estão aguardando o processamento de eventos.

Painel de Operações

Exibe um painel dinâmico que contém uma contagem de fluxos executados e o tempo de execução médio do fluxo. Exibir estatísticas de hoje ou nos últimos 30 dias. Use essas informações para determinar a integridade e o desempenho da execução do fluxo.

Configurações

Exibe a lista de registros de Configurações de fluxo e ação. Use esta tabela para identificar quais ações e fluxos tiveram a emissão de relatórios desabilitada. Crie registros nesta tabela para controlar se a emissão de relatórios é feita em uma ação ou fluxo.

Propriedades

Exibe as propriedades do sistema usadas para configurar como o sistema processa os fluxos.

Modelos de Objetos Complexos

Exibe modelos para objetos complexos que você pode usar em fluxos com IntegrationHub integrações. Para saber mais sobre como criar e usar modelos de objetos complexos, consulte crie uma ação e o. Tipo de dados do objeto .

Visão geral de uso

Exibe contagens de transações entre sua instância e sistemas de terceiros. Visão geral do uso não está disponível no sistema básico e requer a assinatura de ServiceNow® IntegrationHub.

Retenção de detalhes da execução do fluxo

Devido à grande quantidade de dados consumidos pelos detalhes de execução de fluxo, sua instância usa políticas de retenção de dados para excluir esses dados após um período definido.

Gerando detalhes de execução de fluxo

Por padrão, o sistema gera detalhes de execução somente quando você executa um teste. Para gerar detalhes de execução de fluxo, consulte Ativar emissão de relatórios de fluxo

Limpeza de tabela programada

O sistema usa registros de limpeza de tabela padrão para determinar quando remover detalhes de execução. Cada tipo de conteúdo de execução de fluxo é armazenado em sua própria tabela e tem seu próprio período de retenção. Quando um registro é mais antigo do que seu período de retenção padrão, ele é excluído se estiver em um estado Concluído. Para saber mais sobre como localizar e configurar registros de limpeza de tabela, consulte Table cleaner .

Tradução automática

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

Tabelas de dados de emissão de relatórios de fluxo

Tabela	Descrição	Período de retenção padrão
sys_flow_context	Tabela primária que armazena tudo Workflow Studio registros de contexto e seus planos de processo associados. Os registros de contexto armazenam o estado e as referências aos dados usados para executar um fluxo ou ação. Consulte as tabelas secundárias para registros de contexto em estados específicos.	• 2 semanas para fluxos concluídos • 6 semanas para fluxos no estado de erro ou cancelado **Aviso:** Desativar ou aumentar o período de retenção de registros de contexto de fluxo pode afetar negativamente o desempenho da instância. Reter mais contextos de fluxo pode afetar o desempenho do fluxo e a capacidade de usar novos recursos de fluxo.
sys_flow_context_chunk	Tabela secundária que armazena registros de contexto e dados de tempo de execução para fluxos e ações em execução no momento. Esta tabela substitui a tabela sys_json_chunk como o local para armazenar dados para registros de contexto ativo. Um fluxo ou ação em execução pode estar em um desses estados. • Continuar a Sincronização • Em andamento • Em Fila • Aguardando **Perigo:** Não altere ou exclua dados nesta tabela. Workflow Studio usa esta tabela para fluxos e ações que estão em um estado ativo.	O sistema remove esses registros quando o fluxo para de ser executado e cria uma entrada na tabela sys_flow_context_chunk_archive.
sys_flow_context_chunk_archive	Tabela secundária que armazena registros de contexto e dados de tempo de execução para fluxos e ações que pararam de ser executadas. Esta tabela substitui	Removido quando o registro sys_flow_context associado é removido.

Tradução automática

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

Tabelas de dados de emissão de relatórios de fluxo

Tabela	Descrição	Período de retenção padrão
	a tabela sys_json_chunk como o local para armazenar dados para registros de contexto inativos. Um fluxo ou ação interrompida pode estar em um desses estados. • Cancelado(a) • Concluído • Erro **Nota:** Workflow Studio usa esta tabela para fluxos e ações que estão em um estado inativo.	• 2 semanas para fluxos concluídos • 6 semanas para fluxos no estado de erro ou cancelado
sys_flow_report_doc	Tabela primária que armazena referências a Workflow Studio registros de contexto que têm dados de relatórios detalhados de execução disponíveis. Consulte as tabelas secundárias para obter os detalhes de execução de fluxos e ações em estados específicos.	O sistema remove esses registros quando remove o registro de contexto primário de sys_flow_context.
sys_flow_report_doc_chunk	Tabela secundária que armazena os dados de relatório e os detalhes de execução para fluxos e ações em execução no momento. Um fluxo ou ação em execução pode estar em um desses estados. • Continuar a Sincronização • Em andamento • Em Fila • Aguardando **Perigo:** Não altere ou exclua dados nesta tabela. Workflow Studio usa esta tabela para fluxos e ações que estão em um estado ativo.	O sistema remove esses registros quando o fluxo para de ser executado e cria uma entrada na tabela sys_flow_report_doc_chunk_archive.
sys_flow_report_doc_chunk_archive	Tabela secundária que armazena os dados de relatório e os detalhes de execução de fluxos e ações que pararam de ser executados. Um fluxo ou ação interrompida pode estar em um desses estados.	O sistema remove esses registros quando remove o registro de contexto primário de sys_flow_context_chunk_archive.

Tradução automática

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

Tabelas de dados de emissão de relatórios de fluxo

Tabela	Descrição	Período de retenção padrão
	• Cancelado(a) • Concluído • Erro **Nota:** Esta tabela substitui a tabela sys_json_chunk como o local para armazenar dados de relatórios para detalhes de execução inativa.	• 2 semanas para fluxos concluídos • 6 semanas para fluxos no estado de erro ou cancelado
sys_json_chunk	Tabela que armazena planos de processo compilados para fluxos e ações futuros, em execução e concluídos criados antes de San Diego versão. **Perigo:** Não altere ou exclua dados nesta tabela. Workflow Studio usa esta tabela para fluxos e ações que estão em um estado ativo.	O sistema removeu esses registros quando removeu o registro primário.
sys_flow_log	Tabela que armazena entradas de log replicadas da tabela Log [syslog]. Permite que os usuários correlacionem logs com contextos de fluxo.	O sistema remove esses registros em 28 dias quando a tabela é girada ou quando remove o registro de contexto, o que ocorrer primeiro. A rotação da tabela em sys_flow_log é configurável. Para obter mais informações, consulte Rotação da tabela .
sys_flow_plan_context_binding	Tabela que armazena um identificador exclusivo para cada registro de contexto e o gatilho que	O sistema remove esses registros 12 meses após a criação.

Tradução automática

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

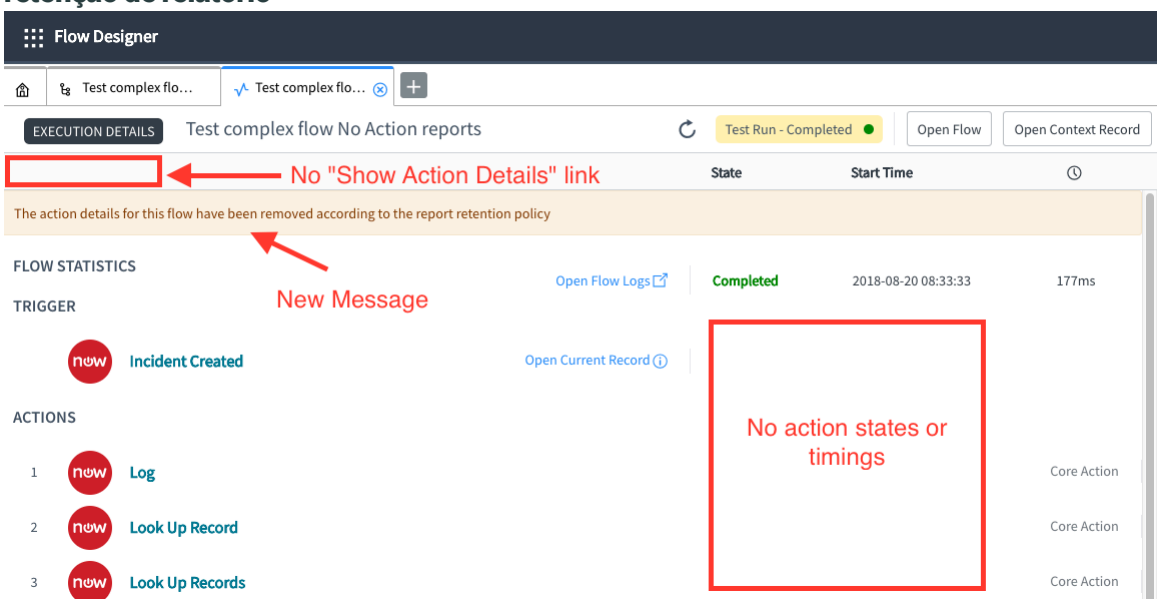
Tabelas de dados de emissão de relatórios de fluxo

Tabela	Descrição	Período de retenção padrão
	o iniciou. Sempre que ocorre um evento de acionamento, o sistema calcula o identificador exclusivo e o compara com um registro sys_flow_plan_context_binding. Se o identificador exclusivo calculado corresponder a um registro sys_flow_plan_context_binding existente, o fluxo acionado não será iniciado. **Nota:** Este identificador exclusivo é usado para determinar quando executar fluxos com as condições "executar uma vez" ou "Para cada mudança exclusiva".	**Importante:** O sistema pode executar novamente fluxos cujo identificador exclusivo foi removido pela política de retenção. Por exemplo, se as condições do gatilho de um fluxo "executar uma vez" forem atendidas e o registro sys_flow_plan_context_binding tiver sido removido, um novo identificador exclusivo será criado e o fluxo será executado.

Dados de fluxo indisponíveis

Uma mensagem é exibida na parte superior do relatório de fluxo para indicar que os relatórios de ação não estão disponíveis para um fluxo devido à limpeza da tabela. . **Mostrar detalhes da ação** os estados Link e Ação não estão disponíveis neste caso. Uma mensagem semelhante é mostrada para indicar quando o relatório de um fluxo foi desativado. Nesse caso, um link para as configurações do relatório também será exibido.

Detalhes da execução do fluxo de amostra com dados removidos pela política de retenção de relatório



Tradução automática

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

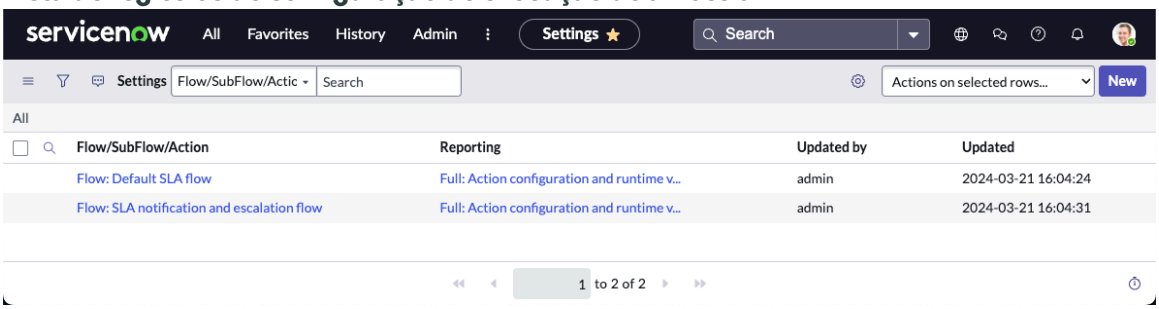
Entre em contato com o Atendimento ao cliente e o Suporte para restaurar dados de um backup de instância.

Para saber o período até o qual uma solicitação de recuperação de dados é aceita, consulte Backup e recuperação da instância [KB0547654] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Configurações de execução de fluxo

Especifique as configurações de tempo de execução para um fluxo, subfluxo ou ação individual, como prioridade de execução, nível de emissão de relatórios e nível de registro em log.

Lista de registros de configuração de execução de amostra



Você pode criar um registro de configurações de execução para cada fluxo, subfluxo ou ação cujos detalhes de execução você deseja coletar. Um registro de configuração de execução [sys_flow_execution_setting] substitui as propriedades do sistema de emissão de relatórios de um item específico. Por exemplo, você pode manter o nível de emissão de relatórios em todo o sistema desativado e criar registros de configuração de execução apenas para os itens que você deseja coletar detalhes de execução.

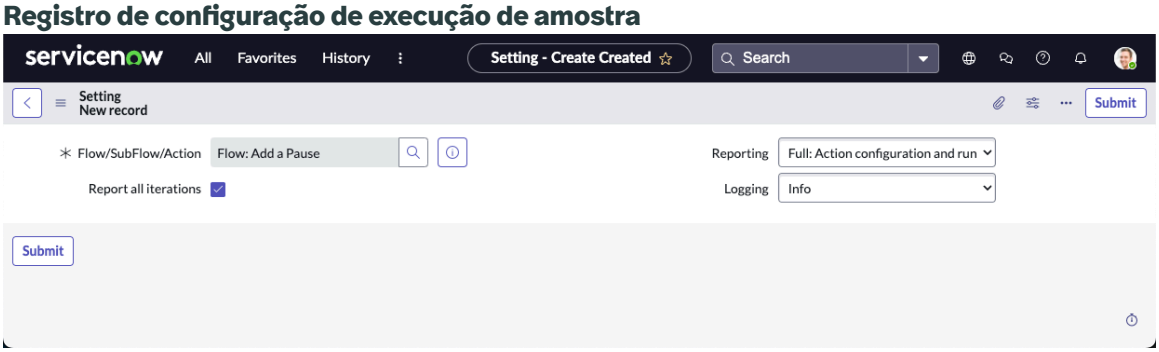
Você pode criar quantos registros de configurações de execução quiser. O sistema gera detalhes de execução sempre que o fluxo, subfluxo ou ação é executado diretamente. Ações ou subfluxos executados a partir de um fluxo primário usam o registro de configurações de execução do fluxo primário.

Nota:
Você pode chamar ações e subfluxos diretamente usando a API de ação ou a API de script.

Os registros de configuração de execução estão disponíveis no módulo Administração de fluxo.

Campos de registro de configuração de execução

Registro de configuração de execução de amostra



Um registro de configuração de execução [sys_flow_execution_setting] contém esses campos.

Tradução automática

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

Campos de registro de configuração de execução

Campo	Descrição
Fluxo/Subfluxo/Ação	Fluxo individual, subfluxo ou ação ao qual as configurações de execução se aplicam.
Relatar todas as iterações	Opção para coletar detalhes de execução para todas as iterações de um loop que foram executadas em vez de apenas armazenar detalhes de execução da primeira e última iterações de execução. Se um fluxo pausar entre iterações, os detalhes da execução incluirão todas as iterações que foram executadas. Quando esta opção é falsa, os detalhes da execução incluem somente a primeira e a última iterações executadas.
Emissão de relatórios	Nível de emissão de relatórios no qual coletar detalhes da execução.
Registro em log	Limite de nível de registro em log necessário para Workflow Studio Para gravar uma mensagem gerada pelo mecanismo de fluxo na tabela Entradas de log do mecanismo de fluxo [sys_flow_log].
Prioridade de fluxo	Valor de prioridade usado para executar um fluxo em segundo plano. Para obter mais informações sobre como definir a prioridade de fluxo, consulte Prioridade de fluxo. **Nota:** Este campo está oculto por padrão. Para obter mais informações sobre como mostrar o campo Prioridade de fluxo, consulte Mostrar campo de prioridade de fluxo. .

Diretrizes gerais

Use estas diretrizes gerais ao criar registros de configuração de execução para capturar detalhes da execução.

Evite relatar instâncias de produção

Evite problemas de desempenho em sua instância de produção ativando e configurando somente a emissão de relatórios em uma instância de não produção que você usa para testes. Gerar e armazenar detalhes de execução consome recursos da instância, o que pode reduzir o desempenho.

Crie registros de configuração de execução em uma instância de teste de não produção

Crie registros de configuração de execução em uma instância de teste de não produção para minimizar o impacto no desempenho da geração e do armazenamento de detalhes de execução.

Reduza a quantidade de memória consumida pelos loops de fluxo

Reduza a quantidade de memória consumida gerando detalhes de execução não usando a opção para relatar todas as iterações. Quanto mais iterações você relatar, mais memória será necessária.

Fluxos de teste, subfluxos e ações para gerar detalhes de execução

Tradução automática

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

Teste seus fluxos e subfluxos para gerar detalhes de execução no nível de depuração. Implante seus itens em uma instância de produção somente depois de verificar se eles geram os dados desejados e se eles funcionam conforme o esperado.

Use relatórios de fluxo e as opções de relatar todas as iterações somente durante a solução de problemas de fluxo

Use as opções de emissão de relatórios de fluxo e relatar todas as iterações somente quando precisar solucionar problemas de um fluxo. Essas configurações geram informações que consomem recursos da instância. Para reduzir o impacto no desempenho, desative essas configurações ou exclua o registro de configurações completamente quando terminar de solucionar problemas do fluxo.

Ativar emissão de relatórios de fluxo

Escolha se deseja gerar detalhes de execução para todos os fluxos e ações executadas, apenas para fluxos e ações individuais ou apenas quando você testa um fluxo ou ação. Especifique o nível de detalhe que os detalhes da execução contêm.

Ative a emissão de relatórios para um fluxo, subfluxo ou ação individual

Gere detalhes de execução para um fluxo, subfluxo ou ação individual sempre que ele for executado, não apenas durante o teste.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou flow_operator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
Para evitar problemas de desempenho em sua instância de produção, ative e configure a emissão de relatórios na instância de não produção que você usa para testar.

Você pode ativar a emissão de relatórios para um fluxo, subfluxo ou ação individual criando um registro na tabela Configurações [sys_flow_execution_setting]. Cada registro de Configurações especifica o fluxo, o subfluxo ou a ação para gerar detalhes de execução e o nível de detalhes a ser usado. Você pode criar quantos registros de Configurações quiser. O sistema gera detalhes de execução sempre que o fluxo, subfluxo ou ação é executado diretamente. Ações ou subfluxos executados a partir de um fluxo primário usam o registro Configurações do fluxo primário.

Nota:
Você pode chamar ações e subfluxos diretamente usando a API de ação ou a API de script.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Administração do Fluxo** > **Configurações**.
   O sistema exibe a lista de itens individuais para os quais o relatório de fluxo está ativado.
2. Em **Subfluxo/Ação** , selecione o ícone de pesquisa (para selecionar o tipo de item para o qual você deseja ativar a emissão de relatórios.
   O sistema exibe uma caixa de diálogo para selecionar o tipo e a instância específica.
3. Em **Nome da tabela** selecione a tabela correspondente do item.
4. Em **Documento** , selecione o ícone de pesquisa ( ).
   O sistema exibe uma lista de itens do tipo correspondente.
5. Selecione o fluxo individual, o subfluxo ou a ação para a qual você deseja ativar a emissão de relatórios.
6. Selecione **OK** para fechar a caixa de diálogo.

Tradução automática

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

7. Em **Emissão de relatórios** selecione os dados de tempo de execução do nível a serem gerados e exibidos nos detalhes da execução do fluxo.

   Desligado

   O sistema não gera detalhes de execução de fluxo. O sistema gera detalhes de execução somente quando você executa um teste.

   > **Nota:**
   > Testar uma ação ou fluxo gera detalhes de execução no nível de rastreamento.

   Básico: somente estados de tempo de execução e durações

   O sistema gera detalhes de execução do tempo de execução para cada fluxo, subfluxo e execução de ação. Você pode ver o estado de tempo de execução e a duração desses itens básicos. Você também pode ver os valores de configuração e tempo de execução para gatilhos de fluxo, entradas de subfluxo e saídas de subfluxo.

   Total: valores de configuração de ação e tempo de execução (somente para depuração)

   O sistema gera detalhes de execução de configuração e tempo de execução para cada fluxo, subfluxo e execução de ação. Você pode ver o estado de tempo de execução, a duração, os valores de entrada e os valores de saída de todos os itens. Para ações personalizadas, você também pode ver o estado de tempo de execução, a duração, os valores de entrada e os valores de saída de suas etapas. Você também pode ver os valores de configuração para gatilhos de fluxo, subfluxos, ações e etapas que fazem parte de uma ação personalizada.

   > **Importante:**
   > Somente usuários com a função fd_read_operations_all podem ver informações de configuração e tempo de execução, como valores de registro nos detalhes de execução do fluxo. Usuários sem esta função verão apenas detalhes básicos sobre o estado e a duração.

   Rastreamento: todos os valores (somente para teste e suporte)

   O sistema gera detalhes de execução de configuração e tempo de execução para cada execução de fluxo, subfluxo, ação e etapa. Você pode ver o estado de tempo de execução, a duração, os valores de entrada e os valores de saída de todos os itens. Você também pode ver os valores de configuração para gatilhos de fluxo, subfluxos, ações e etapas.

   > **Importante:**
   > Somente usuários com a função fd_read_operations_all podem ver informações de configuração e tempo de execução, como valores de registro nos detalhes de execução do fluxo. Usuários sem esta função verão apenas detalhes básicos sobre o estado e a duração. Testar uma ação ou fluxo gera detalhes de execução no nível de rastreamento.

8. Selecione **Enviar**.

Resultado

Workflow Studio sempre gera detalhes de execução para o fluxo, subfluxo ou ação individual.

Ativar a emissão de relatórios para todos os itens

Gere detalhes de execução para todos os itens que Workflow Studio executa em vez de apenas gerar detalhes de execução durante o teste.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
Para evitar problemas de desempenho em sua instância de produção, ative e configure a emissão de relatórios na instância de não produção que você usa para testar.

Por padrão, o sistema gera detalhes de execução somente quando você executa um teste. Você pode ativar a emissão de relatórios para todos os itens que Workflow Studioé executado definindo o. `com.snc.process_flow.reporting.level`propriedade do sistema.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Administração do Fluxo** > **Propriedades**.
2. Defina a propriedade **Nível de dados de relatório gerados pelo mecanismo de fluxo** .

Desligado

O sistema não gera detalhes de execução de fluxo. O sistema gera detalhes de execução somente quando você executa um teste.

Nota:
Testar uma ação ou fluxo gera detalhes de execução no nível de rastreamento.

Básico: somente estados de tempo de execução e durações

O sistema gera detalhes de execução do tempo de execução para cada fluxo, subfluxo e execução de ação. Você pode ver o estado de tempo de execução e a duração desses itens básicos. Você também pode ver os valores de configuração e tempo de execução para gatilhos de fluxo, entradas de subfluxo e saídas de subfluxo.

Total: valores de configuração de ação e tempo de execução (somente para depuração)

O sistema gera detalhes de execução de configuração e tempo de execução para cada fluxo, subfluxo e execução de ação. Você pode ver o estado de tempo de execução, a duração, os valores de entrada e os valores de saída de todos os itens. Para ações personalizadas, você também pode ver o estado de tempo de execução, a duração, os valores de entrada e os valores de saída de suas etapas. Você também pode ver os valores de configuração para gatilhos de fluxo, subfluxos, ações e etapas que fazem parte de uma ação personalizada.

Importante:
Somente usuários com a função fd_read_operations_all podem ver informações de configuração e tempo de execução, como valores de registro nos detalhes de execução do fluxo. Usuários sem esta função verão apenas detalhes básicos sobre o estado e a duração.

Rastreamento: todos os valores (somente para teste e suporte)

O sistema gera detalhes de execução de configuração e tempo de execução para cada execução de fluxo, subfluxo, ação e etapa. Você pode ver o estado de tempo de execução, a duração, os valores de entrada e os valores de saída de todos os itens. Você também pode ver os valores de configuração para gatilhos de fluxo, subfluxos, ações e etapas.

Importante:
Somente usuários com a função fd_read_operations_all podem ver informações de configuração e tempo de execução, como valores de registro nos detalhes de execução do fluxo. Usuários sem esta função verão apenas detalhes básicos sobre o estado e a duração. Testar uma ação ou fluxo gera detalhes de execução no nível de rastreamento.

Tradução automática

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

> **⚠ Aviso:**
> Evite habilitar a opção de emissão de relatórios completos em uma instância de produção. A emissão de relatórios completos gera detalhes de execução para cada fluxo e ação executada na instância. Criar e armazenar esses detalhes de execução consome a memória do sistema e pode reduzir o desempenho do sistema. Em vez disso, habilite a emissão de relatórios somente para fluxos e ações específicos ou teste-os em uma instância de não produção.

3. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Workflow Studio gera detalhes de execução para todos os itens especificados na propriedade do sistema.

Painel de FDIH

Use um único painel para exibir informações de uso, execução e depuração para transações de Workflow Studio e IntegrationHub. Abra links para propriedades, logs, eventos e editores relacionados de Workflow Studio.

Com o Painel FDIH, você pode gerenciar e ver o status de Workflow Studio e. IntegrationHub transações. O acesso ao painel é baseado em função.

O painel é dividido em seis seções.

Cabeçalho do Painel FDIH

Exiba o estado da emissão de relatórios de fluxo e o nível de log que está sendo replicado para os logs de fluxo. Use links para abrir a tabela de propriedades do sistema, os logs do sistema, os logs HTTP de saída, Workflow Studio propriedades e configurações de fluxo.

Uso de fluxo

Exiba o número de fluxos executados e seu estado em vários períodos de tempo. Por exemplo, você pode exibir as execuções de fluxo no estado Concluído nos últimos 14 dias. Use links para Workflow Studio, propriedades do sistema, manipuladores de eventos e configurações de fluxo para gerenciar como os fluxos são executados.

Uso de IH

Exibir IntegrationHub transações e recursos usados no último mês. Por exemplo, você pode exibir os principais spokes usados no último mês.

Execuções de Fluxo

Exiba uma lista de execuções de fluxo por data de criação. Exiba informações sobre fluxo, duração do tempo de execução, estado, origem da chamada e aplicação associada. Por exemplo, você pode filtrar fluxos chamando source para ver quais foram testados recentemente.

Execuções do MID

Exibir IntegrationHub probes que foram executados em um MID Server. Exibir informações sobre agente, origem, tópico, fila, estado, e estado de processamento. Por exemplo, você pode filtrar probes executadas por origem da fila. Use links para ver MID Server filas classificadas por origem e disponíveis MID Servers.

Depurar

Exiba uma lista de trabalhos de fluxo no estado pronto que estão aguardando execução. Identifique fluxos que precisam de intervenção manual ou redesign para serem concluídos. Por exemplo, use a lista de fluxos em espera para identificar um problema de desempenho.

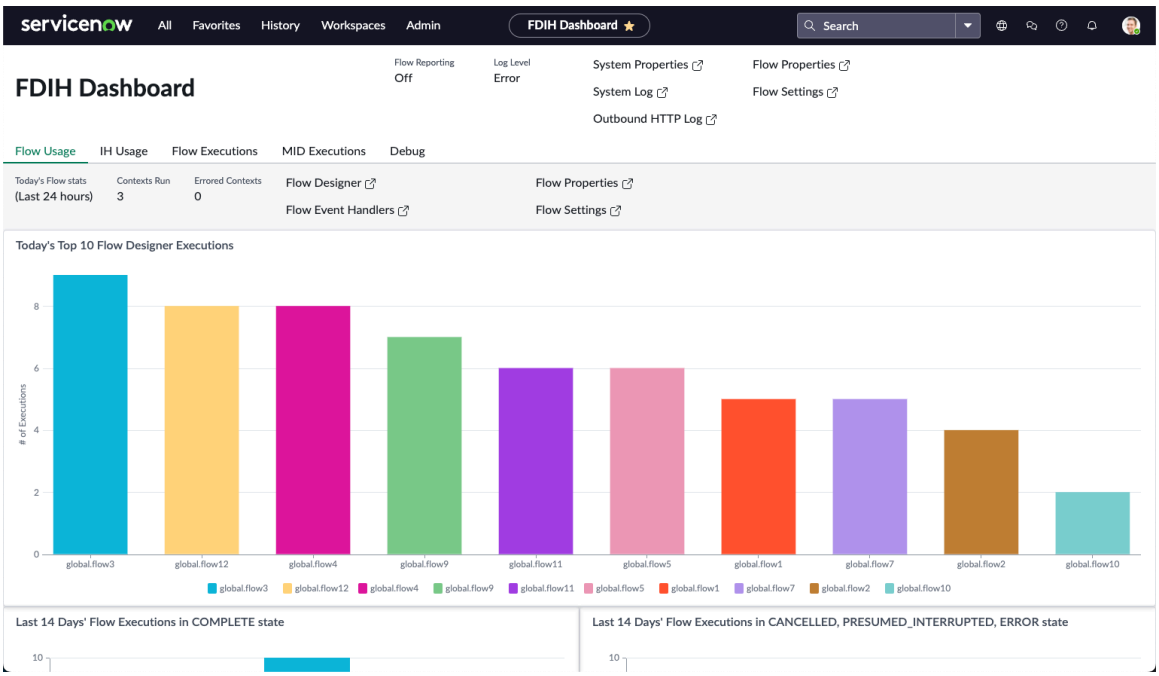
Não há uma ordem específica na qual você deve exibir os relatórios, definir filtros ou personalizar as colunas nas tabelas de relatório.

Tradução automática

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

O exemplo a seguir mostra como os dados do painel são organizados em seções, gráficos, filtros e gráficos. Os filtros permitem detalhar além de um gráfico ou gráfico para exibir dados mais detalhados.

Painel FDIH mostrando o uso do fluxo de amostra



Obtenha informações do Painel do FDIH

Use o painel do FDIH para obter informações sobre execuções de fluxo e desempenho histórico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Administração do Fluxo** > **Painel de FDIH**.
2. Para exibir relatórios, selecione a seção Uso de fluxo.

> **Nota:**
> Não há ordem na qual você deve exibir os relatórios, definir os filtros ou personalizar as colunas nas tabelas de relatório. Você pode concluir uma ou mais das etapas a seguir em qualquer ordem. A seção Uso de fluxo é selecionada por padrão.

3. **Opcional:** Para detalhar e exibir mais detalhes em um relatório, selecione o gráfico ou gráfico.
4. **Opcional:** Usar ServiceNow AI Platform controles de lista para filtrar relatórios de lista.

   Example

   Por exemplo, selecione o ícone de parâmetro de filtro (e selecione **Mostrar correspondência** para mostrar registros que têm o mesmo valor selecionado.
5. **Opcional:** Para personalizar as colunas na tabela de relatório, execute as seguintes ações:
   a. Detalhar o relatório.
   b. Clique no ícone Configurações de coluna ( ).
   c. Clique em **Editar 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.

d. Na seção Colunas disponíveis, clique no nome da coluna.

e. Para incluir uma coluna, clique no ícone Incluir coluna ( ).

f. Para excluir uma coluna da tabela, na seção Colunas selecionadas, clique no ícone remover coluna ( ).

g. Para mudar as posições das colunas na tabela de relatório, na seção Colunas selecionadas, clique e arraste o ícone de arrastar coluna ( ).

h. Para aplicar as mudanças, clique em **OK** .

6. **Opcional:** Para redefinir a largura da coluna, clique no ícone de configurações de coluna ( ) e clique em **Redefinir larguras** .

Prioridade de fluxo

Especifique a prioridade que você deseja que um fluxo em segundo plano tenha em relação a outros fluxos que aguardam para serem executados. Execute um grupo de fluxos de prioridade mais alta antes de executar qualquer fluxo de prioridade mais baixa.

Você só pode definir uma prioridade de fluxo para fluxos executados em segundo plano. Os fluxos em segundo plano são executados a partir do próximo thread de trabalhador disponível. Por padrão, Workflow Studio pode usar até metade dos threads de trabalho disponíveis para executar fluxos em segundo plano. Se não houver thread de trabalhador disponível para executar um fluxo, o fluxo será enfileirado até que haja um thread de trabalhador disponível para executá-lo.

Você pode definir fluxos em segundo plano para ter um desses valores de prioridade.

- Alto(a)
- Média
- Baixo(a)

Por padrão, os fluxos em segundo plano são executados com prioridade média.

Nota:
Os fluxos executados em primeiro plano são executados no thread atual e não usam a prioridade de fluxo para determinar a ordem de execução.

Definir uma prioridade de fluxo determina a ordem em que os threads de trabalhador selecionam fluxos da fila. Os threads de trabalho executam vários fluxos de prioridade mais alta antes de executar um fluxo de prioridade mais baixa. Este esquema de prioridade garante que alguns fluxos de prioridade mais baixa sejam executados mesmo quando houver fluxos de prioridade mais alta na fila. Quando há uma fila de trabalho grande para executar, a maioria dos fluxos de baixa prioridade deve aguardar até que os fluxos de alta prioridade sejam executados. Após a execução dos fluxos de alta prioridade, os threads de trabalho podem executar fluxos de prioridade mais baixa.

Se um fluxo permanecer na fila por mais de um minuto, o sistema delega o fluxo para outro nó para ser executado. Quando um fluxo é delegado a outro nó, ele perde seu valor de prioridade. Um nó delegado extrai fluxos da fila de eventos em ordem cronológica. O nó delegado executa os fluxos mais antigos primeiro e, em seguida, executa os fluxos mais recentes. Em geral, delegar fluxos para execução de outro nó só acontece quando todos os threads de trabalho disponíveis em um nó estão ocupados.

Nota:
Os threads de trabalho executam todos os eventos do sistema, não apenas eventos 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.

Os fluxos também perdem seu valor de prioridade quando pausam por qualquer motivo. Fluxos que são retomados a partir de uma execução de pausa na prioridade Média padrão. Por exemplo, um fluxo pode começar a ser executado em alta prioridade e, em seguida, pausar para aguardar uma duração. Quando o fluxo recomeça a ser executado, ele é executado em uma Prioridade Média.

Pausa automática de fluxos de baixa prioridade

Por padrão, o sistema verifica se há casos em que fluxos de alta prioridade estão sendo bloqueados executando fluxos de prioridade mais baixa. Sempre que um fluxo de baixa prioridade é executado por mais de dois minutos, o sistema verifica se algum fluxo de prioridade mais alta foi executado nos últimos cinco minutos. Se nenhum fluxo de alta prioridade tiver sido executado recentemente, o sistema verificará o número de fluxos aguardando execução na fila de eventos. Se houver um backlog de pelo menos 100 fluxos de alta prioridade aguardando execução na fila de eventos, o sistema pausará o fluxo de baixa prioridade em execução.[store-future: BEGIN review] Sempre que um fluxo de baixa prioridade é executado por mais de um minuto ou há fluxos de prioridade mais alta a serem executados na fila, o sistema pausa o fluxo de baixa prioridade em execução.[End] Pausar um fluxo preserva seu contexto e seus dados. Um fluxo pausado retorna à fila de eventos para ser executado quando há um trabalhador disponível para processá-lo.

Se seus fluxos de baixa prioridade não estiverem sendo executados conforme o esperado, revise o número de fluxos de alta prioridade gerados e executados pelo sistema. Consulte as considerações de design para saber quando definir um fluxo como prioridade alta ou baixa. Se seus fluxos de baixa prioridade ainda não estiverem em execução, você poderá desabilitar a pausa de baixa prioridade com uma propriedade do sistema. Consulte Workflow Studio propriedades do sistema de fluxo para mudar o valor da propriedade com.glide.hub.pause_low_priority_flows_enabled.

Suporte rápido de API

O método de API rápida retém as configurações de prioridade. Os fluxos executados pelo método de API rápida são executados na mesma prioridade que foi definida anteriormente para o fluxo.

Considerações de design

Siga estas considerações de design ao definir a prioridade de fluxo.

[store-future: BEGIN review]Monitorar tempos de execução do fluxo[End]

[store-future: BEGIN review]Use Workflow Studio IntegrationHub Painel para monitorar os tempos de execução do fluxo e ver o rendimento médio. Identificar fluxos de longa execução e tendências sobre processamento de fluxo.[End]

Evite definir todos os fluxos para serem executados em alta prioridade

Use uma combinação de prioridades em vez de definir todos os fluxos como prioridade alta. Os threads de trabalhador usam a prioridade relativa entre fluxos para selecionar o trabalho. Se todos os seus fluxos forem executados em alta prioridade, não haverá fluxos de prioridade mais baixa para fazer espera.

Evite definir a prioridade de fluxo para fluxos que precisam ser pausados

Mantenha fluxos que precisam pausar na prioridade média padrão, pois um fluxo que pausa perde seu valor de prioridade quando reinicia a execução.

Use alta prioridade para fluxos críticos para os negócios

Limite a alta prioridade a fluxos que tenham alto valor comercial, sejam executados raramente e tenham um tempo de execução curto. Evite definir fluxos de alto volume como prioridade alta, pois isso limita o número de threads de trabalho disponíveis para executar outros fluxos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 fluxo de alta prioridade de longa execução também pode reduzir os threads de trabalho disponíveis para executar outros fluxos.

Use prioridade baixa para fluxos de alto volume

Execute fluxos de alto volume com prioridade baixa para que outros fluxos sensíveis ao tempo possam ser executados primeiro. Fluxos de baixa prioridade não devem ser sensíveis ao tempo.

Use prioridade média para fluxos sensíveis ao tempo

Use a prioridade de fluxo padrão quando um fluxo tiver alguma urgência de tempo quando comparado a outros fluxos.

Mostrar campo de prioridade de fluxo

Configure a lista de configurações e o formulário para mostrar o campo Prioridade de fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou personalize_form e personalize_list

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O campo Prioridade de fluxo está oculto por padrão. Defina a lista da tabela de configuração e o layout do formulário para mostrar o campo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Administração do Fluxo** > **Configurações**.
   O sistema exibe a lista de registros de configuração.
2. Selecione o ícone Personalizar lista.
   O sistema exibe a caixa de diálogo Personalizar colunas da lista.
3. Selecione **Prioridade de fluxo** Da coluna Disponível e adicione-o à coluna Selecionada na ordem em que você deseja que seja exibido.
4. Selecione **OK**.
   O campo Prioridade de fluxo está visível na lista.
5. Na lista de registro de configuração, selecione **Novo** .
   O sistema exibe um novo registro de configuração.
6. No menu Ações adicionais, selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
   O sistema exibe a caixa de diálogo do formulário Configuração de configurações.
7. Selecione **Prioridade de fluxo** Da coluna Disponível e adicione-o à coluna Selecionada na ordem em que você deseja que seja exibido.
8. Selecione **Save** (Salvar).
   O campo Prioridade de fluxo está visível no formulário.

O que Fazer Depois

Defina a Prioridade de fluxo na lista ou no formulário.

Definir prioridade de fluxo

Determine a ordem na qual os threads de trabalho executam fluxos em segundo plano. Use uma combinação de prioridades de fluxo para distinguir entre os fluxos a serem adiados e os fluxos a serem executados primeiro.

Antes de Iniciar

- Função necessária: flow_designer ou administrador
- Mostrar campo de prioridade 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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Selecione **Fluxo** filtro de cápsula de dados.
3. Abra o fluxo cuja prioridade você deseja definir.
4. Selecione **Editar fluxo** .
5. No menu Mais ações, selecione **Propriedades** .
6. Na janela Propriedades de fluxo, expanda **Opções avançadas** .
7. De **Padrão de prioridade de fluxo** selecione o valor de prioridade desejado para o fluxo.

   Você pode definir fluxos em segundo plano para ter um desses valores de prioridade.

   - Alto(a)
   - Média
   - Baixo(a)

   Por padrão, os fluxos em segundo plano são executados com prioridade média.

   Nota:
   Os fluxos executados em primeiro plano são executados com uma prioridade elevada acima dos fluxos em segundo plano.

8. Selecione **Atualizar**.

Resultado
O fluxo é executado na prioridade especificada, desde que não pause ou seja delegado a outro nó para execução.

O que Fazer Depois
Use o painel FDIH para revisar as execuções de fluxo e verificar se seus fluxos estão sendo executados conforme o esperado.

Consulte Fluxos relacionados para ação

Consulte a lista de fluxos que incluem uma ação personalizada. Determine o impacto que as mudanças em uma ação têm nos fluxos publicados e em rascunho.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou flow_designer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Determine o impacto que suas mudanças de ação têm nos fluxos publicados e de rascunho. Veja uma lista de fluxos que incluem a ação e determine se suas mudanças exigem mudanças nos fluxos relacionados. Por exemplo, se você mudar as entradas que uma ação usa, alguém deverá reconfigurar os fluxos relacionados para usar as entradas novas ou modificadas.

Procedimento

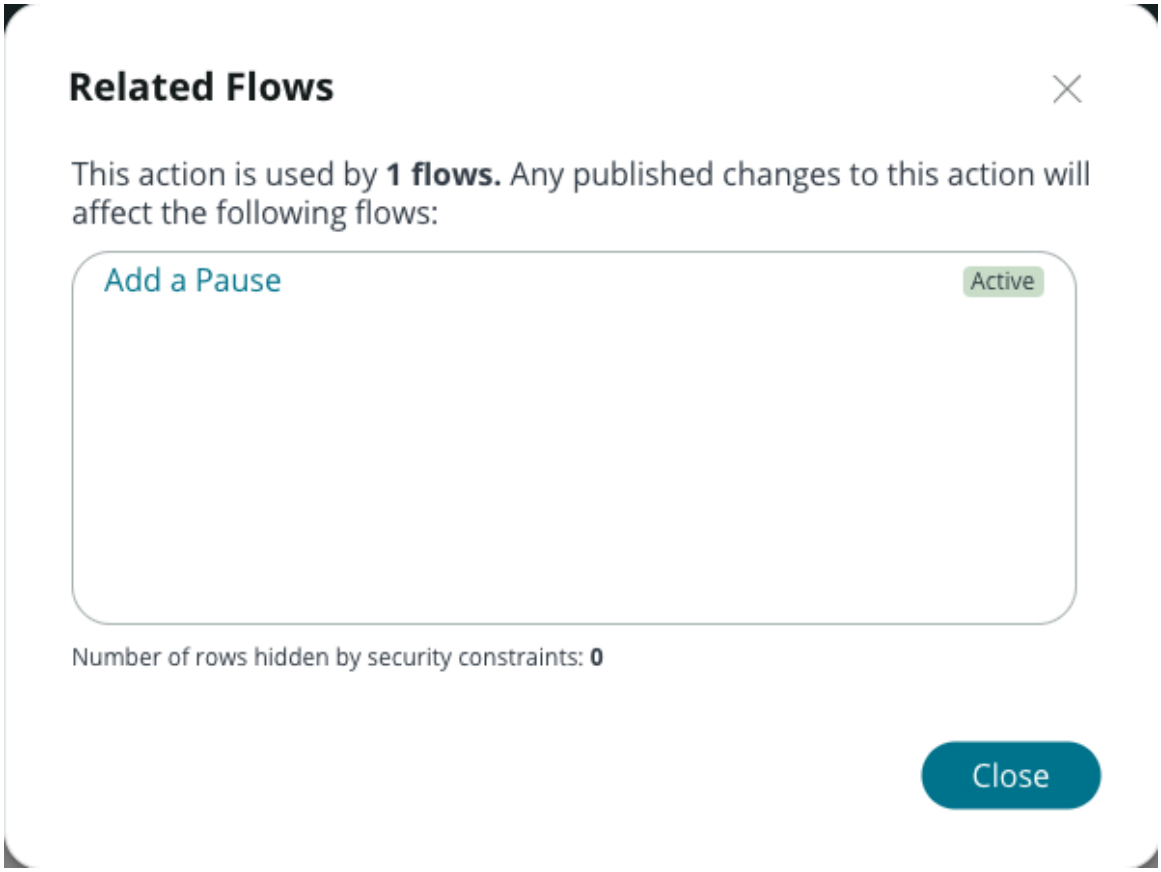
1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecione **Ações**.
3. Selecione a ação cujos fluxos relacionados você deseja ver.
   O sistema exibe a ação no Workflow Studio ambiente.

Tradução automática

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

4. No menu Mais ações, selecione **Consulte Fluxos relacionados** .

   O sistema mostra a caixa de diálogo Fluxos relacionados.



   A caixa de diálogo Fluxos relacionados mostra informações sobre os fluxos que usam a ação.

   - O número de fluxos que usam a ação
   - O nome de cada fluxo relacionado
   - O status de ativação de cada fluxo relacionado
   - O número de fluxos que usam a ação que estão ocultos por restrições de segurança

O que Fazer Depois
Determine se suas mudanças de ação planejadas exigem atualizações nos fluxos relacionados. Publicar uma ação também exibe uma lista de fluxos relacionados que usam a ação.

Consulte Fluxos relacionados para subfluxo

Consulte a lista de fluxos que incluem um subfluxo. Determine o impacto que as mudanças em um subfluxo têm nos fluxos publicados e em rascunho.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou flow_designer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Determine o impacto que as mudanças de subfluxo têm nos fluxos publicados e de rascunho. Veja uma lista de fluxos que incluem o subfluxo e determine se suas mudanças exigem mudanças nos fluxos relacionados. Por exemplo, se você mudar as entradas que

Tradução automática

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

um subfluxo usa, alguém deverá reconfigurar os fluxos relacionados para usar as entradas novas ou modificadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecione **Subfluxos** .
3. Selecione o subfluxo cujos fluxos relacionados você deseja ver.
   O sistema exibe o subfluxo no Workflow Studio ambiente
4. No menu Mais ações, selecione **Consulte Fluxos relacionados** .

   O sistema mostra a caixa de diálogo Fluxos relacionados.

   A caixa de diálogo Fluxos relacionados mostra informações sobre os fluxos que usam o subfluxo.
   - O número de fluxos que usam o subfluxo
   - O nome de cada fluxo relacionado
   - O status de ativação de cada fluxo relacionado
   - O número de fluxos que usam o subfluxo que estão ocultos por restrições de segurança

O que Fazer Depois

Determine se as mudanças planejadas de subfluxo exigem atualizações nos fluxos relacionados.

Acesso do usuário ao Workflow Studio fluxos

Os administradores podem conceder aos usuários o acesso aos fluxos do Workflow Studio designando permissões de desenvolvimento delegado ou designando uma função do usuário diretamente. Os administradores também podem especificar quais recursos e conteúdos um usuário pode acessar com base nas funções do usuário. Os desenvolvedores de aplicações podem acessar a funcionalidade Workflow Studio por meio de APIs para fluxos, subfluxos e ações.

Acesso por função de usuário

Os administradores podem conceder acesso aos fluxos do Workflow Studio atribuindo usuários diretamente à função do usuário flow_designer, que inclui a função para exibir detalhes da execução de fluxos.

> **⚠ Aviso:**
> Conceder diretamente a um usuário a função flow_designer é equivalente a conceder ao usuário a função de administrador, pois Workflow Studio pode executar fluxos como o usuário do sistema, que tem acesso a todas as tabelas e todas as operações do banco de dados.

Os administradores também podem conceder aos usuários um ou mais Workflow Studio funções para permitir que eles criem fluxos e subfluxos, exibam detalhes de execução de fluxo e criem ações.

Workflow Studio funções

Título da função [nome]	Descrição	Contém funções
flow_designer	Permite que você inicie o. Workflow Studio ambiente de design de fluxo para criar e editar fluxos e subfluxos.	flow_operator, trigger_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.

Workflow Studio funções

Título da função [nome]	Descrição	Contém funções
flow_designer_scripting	Permite que alguém com a função flow_designer ou action_designer defina e modifique valores de entrada gravando scripts em linha. Para obter informações, consulte Scripts em linha.	nenhum
flow_operator	Permite que você exiba detalhes de execução de fluxo, painéis e logs. Os administradores podem conceder essa função aos usuários que desejam exibir os resultados do fluxo, mas não criá-los, alterá-los ou testá-los.	nenhum
flow_report_viewer	Permite que você exiba relatórios para Workflow Studio tabelas de fluxo. Para obter uma lista de tabelas de relatórios de fluxo relevantes, consulte Retenção de detalhes da execução do fluxo.	nenhum
gatilho_designer	Permite que você inicie Workflow Studio e criar, editar e excluir um gatilho salvo.	nenhum
action_designer	Permite que você inicie o. Workflow Studio ambiente de design de ação para criar e editar ações.	nenhum
action_category_creator	Permite que alguém com a função action_designer crie categorias de ação para ações e subfluxos.	nenhum
fd_read	Permite que você inicie o. Workflow Studio ambientes de design de fluxo e ação para exibir os detalhes de configuração e execução de fluxos, subfluxos e ações. **Nota:** As funções somente leitura são incompatíveis com funções que fornecem acesso de gravação. Evite conceder ao mesmo usuário uma função de acesso somente leitura e uma de gravação.	fd_read_flows, fd_read_actions, fd_read_operations
fd_read_flows	Permite que você inicie o. Workflow Studio ambiente de design de fluxo para exibir os detalhes de configuração e execução de fluxos e subfluxos. **Nota:** As funções somente leitura são incompatíveis com funções que fornecem acesso de gravação. Evite conceder ao mesmo usuário uma função de acesso somente leitura e uma de gravação.	fd_read_operations
fd_read_actions	Permite que você inicie o. Workflow Studio ambiente de design de ação para exibir a configuração das ações. **Nota:** As funções somente leitura são incompatíveis com funções que fornecem acesso de gravação. Evite conceder ao mesmo usuário uma função de acesso somente leitura e uma de gravação.	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.

Workflow Studio funções

Título da função [nome]	Descrição	Contém funções
fd_read_operations	Permite exibir detalhes básicos de execução de fluxo e ação. Quando a emissão de relatórios está habilitada, você só pode ver detalhes básicos de execução, como o estado e a duração do tempo de execução. Se o nível de relatório gerar detalhes adicionais, você não poderá vê-los. Os administradores podem conceder essa função a usuários que só precisam exibir resultados de execução básicos, mas não criar, mudar ou testar fluxos e ações. **Nota:** As funções somente leitura são incompatíveis com funções que fornecem acesso de gravação. Evite conceder ao mesmo usuário uma função de acesso somente leitura e uma de gravação.	nenhum
fd_read_operations_all	Permite que você exiba todos os detalhes de execução de fluxo e ação gerados. Quando a emissão de relatórios está habilitada, você pode exibir todos os detalhes de execução disponíveis. Você só pode ver o máximo de detalhes definido pela propriedade do sistema de nível de relatório. Os administradores podem conceder essa função a usuários que precisam exibir todos os resultados de fluxo, mas não criar, mudar ou testar fluxos e ações. **Nota:** As funções somente leitura são incompatíveis com funções que fornecem acesso de gravação. Evite conceder ao mesmo usuário uma função de acesso somente leitura e uma de gravação.	fd_read_operations

Nota: Alguns aplicativos fornecem ações de IU para exibir fluxos relacionados ou contextos de fluxo. Você precisa de uma função de usuário específica da aplicação para exibir essas ações de IU. Por exemplo, os usuários exigem `itil` ou função de usuário equivalente para exibir o. **Contexto de fluxo** Ação de IU disponível nos registros de Item solicitado.

Acesso à API

Os desenvolvedores de aplicações podem acessar a funcionalidade do Workflow Studio por meio de APIs para fluxos, subfluxos e ações. Os autores de fluxos podem permitir que fluxos, subfluxos e ações individuais sejam acionáveis pelo cliente durante o design. Para obter mais informações, consulte Acesso de API para Workflow Studio fluxos.

Acesso de desenvolvimento delegado

Os administradores podem conceder aos usuários acesso aos fluxos do Workflow Studio criando uma aplicação e atribuindo usuários como desenvolvedores com a permissão Workflow Studio desenvolvimento delegado . O desenvolvimento delegado permite que os administradores controlem se os designers de fluxo podem acessar recursos normalmente restritos a usuários administradores, como atribuição de funções de usuário, criação 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.

controles de acesso ou criação de scripts. Para obter mais informações, consulte Permissões de desenvolvedor .

Filtragem de conteúdo baseada em função

Especifique as funções de usuário necessárias para acessar Workflow Studio conteúdo do fluxo. Por exemplo, fluxos, gatilhos de fluxo, ações e subfluxos. Gerencie a filtragem de conteúdo criando definições de conteúdo e regras de filtragem de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Filtragem de conteúdo para Workflow Studio fluxos.

Nota:
Seus usuários devem ter a função flow_designer para criar e editar fluxos. Você pode especificar as funções adicionais que um usuário deve ter para acessar recursos ou conteúdos específicos.

Acesso ao recurso baseado em função

Especifique funções de usuário adicionais necessárias para acessar os elementos de IU do Workflow Studio fluxos. Por exemplo, especifique uma função para acessar os botões para salvar, testar ou ativar um fluxo ou para acessar a opção de copiar um snippet de código. Gerencie o acesso ao recurso diretamente por meio da Lista de acesso ao recurso. Para obter mais informações, consulte Gerenciar o acesso ao Workflow Studio recursos de fluxo.

Nota:
Seus usuários devem ter a função flow_designer para criar e editar fluxos. Você pode especificar as funções adicionais que um usuário deve ter para acessar recursos ou conteúdos específicos.

Gerenciar o acesso ao Workflow Studio recursos de fluxo

Restrinja o acesso a recursos individuais de fluxo do Workflow Studio por função do usuário. Especifique quais funções adicionais um usuário deve ter para acessar um recurso individual, como copiar um fluxo.

Antes de Iniciar
Crie todas as funções personalizadas que você deseja usar para acesso ao recurso. Ao especificar quais funções são necessárias para acessar um recurso, você pode selecionar as funções em uma lista de funções existentes.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os recursos são elementos do Workflow Studio IU. Quando a filtragem de recursos está desativada, os usuários com a função flow_designer têm acesso a todos os Workflow Studio recursos. Quando a filtragem de recursos está ativada, você pode especificar quais funções um usuário deve ter para acessar recursos individuais.

Nota:
Seus usuários devem ter a função flow_designer para criar e editar fluxos. Você pode especificar as funções adicionais que um usuário deve ter para acessar recursos ou conteúdos específicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Administração do Fluxo** > **Lista de acesso a recursos**.
2. Para cada recurso na lista, clique no ícone de edição (ao lado do recurso.
3. Insira a função ou as funções necessárias para acessar o recurso.

Tradução automática

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

Nota:
Adicione a função flow_designer a cada recurso na Lista de acesso a recursos. Seus usuários devem ter a função flow_designer para acessar o. Workflow Studio recursos.

Você pode usar essas opções para restringir o acesso a. Workflow Studio recursos de autoria de ação.

Recursos de autoria de ação

Recurso	Descrição
Copiar ação	Copie uma ação para atribuir um novo nome a ela e movê-la para outro escopo da aplicação. Para obter mais informações, consulte Copie uma ação.
Avaliação de erros	Permita que ações capturem falhas de etapa e continuem em execução. Identifique quando ocorrerem condições de erro específicas e retorne seu próprio código de status da ação, mensagem de status e estado de erro. Para obter mais informações, consulte Avaliação de erro .
Gerenciar título do idioma natural	Altere o título padrão de uma ação adicionando texto estilizado e dinâmico. Para obter mais informações, consulte Gerenciar título do idioma natural .
Gerenciar segurança	Gerenciar o acesso ao Workflow Studio ações.
Execuções	Exiba as informações de tempo de execução sobre uma ação do ambiente de design, como o estado atual, as ações ou as etapas executadas e os valores produzidos. Para obter mais informações, consulte Execuções .
Salvar	Salve uma ação.
Publicar	Publique uma ação para permitir que outros usuários usem a ação.
Configurações	Gerenciar Workflow Studio configurações.
"Se a etapa falhar..." Opção de etapa	Continue executando a próxima etapa ou vá para uma avaliação de erro. Para obter mais informações, consulte "Se a etapa falhar..." Opção de etapa .
Snippet de código	Gere um snippet de código para chamar uma ação. Para obter mais informações, consulte Snippet de código .
Testar	Teste uma ação antes de publicá-la para outros usuários. Para obter mais informações, consulte Testar uma ação.
Propriedades	Configure como o sistema processa fluxos. Para obter mais informações, consulte Propriedades .
Configurar conexões	configure uma conexão por meio do painel de conexões. Para obter mais informações, consulte Configurar uma conexão .

Tradução automática

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

Você pode usar essas opções para restringir o acesso a. Workflow Studio recursos de autoria de fluxo.

Recursos de Autoria de Fluxo

Recurso	Descrição
Gerenciar título do idioma natural	Altere o título padrão de um fluxo adicionando texto estilizado e dinâmico. Para obter mais informações, consulte Gerenciar título do idioma natural .
Gerenciar variáveis do catálogo de fluxos	Crie variáveis do Catálogo de serviços que só estão disponíveis para um fluxo-acionado pelo Catálogo de serviços específico. Variáveis específicas do fluxo estão disponíveis para as tarefas e ações do catálogo no fluxo. Para obter mais informações, consulte Gerenciar variáveis do catálogo de fluxo .
Propriedades	Configure como o sistema processa fluxos. Para obter mais informações, consulte Propriedades .
Copiar fluxo	Copie um fluxo para atribuir um novo nome a ele e movê-lo para outro escopo da aplicação. Para obter mais informações, consulte Copie um fluxo.
Testar	Teste um fluxo antes de publicá-lo para outros usuários. Para obter mais informações, consulte Testar um fluxo.
Configurar conexões	configure uma conexão por meio do painel de conexões. Para obter mais informações, consulte Configurar uma conexão .
Ativar	Ative um fluxo para disponibilizá-lo para outros usuários. Para obter mais informações, consulte Ativar .
Desabilitar	Desative um fluxo para torná-lo indisponível para outros usuários.
Configurações	Gerenciar Workflow Studio configurações.
Snippet de código	Gere um snippet de código para chamar um fluxo. Para obter mais informações, consulte Snippet de código .
Execuções	Exiba informações de tempo de execução sobre um fluxo do ambiente de design, como o estado atual, ações ou etapas executadas e valores de cápsula de dados produzidos. Para obter mais informações, consulte Execuções .
Manipulador de erros de fluxo	Habilite fluxos para detectar erros. Execute uma sequência de ações e subfluxos para identificar e corrigir problemas. Para obter mais informações, consulte Manipulador de erros de fluxo .
Gerenciar segurança	Gerenciar o acesso ao Workflow Studio ações.
Fases	Configure quando as fases são exibidas para um usuário, defina rótulos de estado de fase e adicione

Tradução automática

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

Recurso	Descrição
	fases a um fluxo em Workflow Studio. Para obter mais informações, consulte Fases .
Exibição de diagramas	Crie e exiba fluxos como diagramas. Você pode ver os caminhos que um fluxo pode seguir e as conexões entre os elementos. Para obter mais informações, consulte Exibição de diagramação .

Você pode usar essas opções para restringir o acesso a. Workflow Studio recursos de autoria de subfluxo.

Recursos de criação de subfluxo

Recurso	Descrição
Gerenciar variáveis do catálogo de fluxos	Crie variáveis do Catálogo de serviços que só estão disponíveis para um fluxo-acionado pelo Catálogo de serviços específico. Variáveis específicas do fluxo estão disponíveis para as tarefas e ações do catálogo no fluxo. Para obter mais informações, consulte Gerenciar variáveis do catálogo de fluxo .
Snippet de código	Gere um snippet de código para chamar um subfluxo. Para obter mais informações, consulte Snippet de código .
Salvar	Salve um subfluxo.
Gerenciar segurança	Gerencie o acesso a subfluxos.
Propriedades	Configure como o sistema processa subfluxos. Para obter mais informações, consulte Propriedades .
Gerenciar título do idioma natural	Mude o título padrão de um subfluxo adicionando texto estilizado e dinâmico. Para obter mais informações, consulte Gerenciar título do idioma natural .
Configurar conexões	configure uma conexão por meio do painel de conexões. Para obter mais informações, consulte Configurar uma conexão .
Copiar subfluxo	Copie um subfluxo para atribuir um novo nome a ele e movê-lo para outro escopo da aplicação. Para obter mais informações, consulte Copie um subfluxo.
Testar	Teste um subfluxo antes de publicá-lo para outros usuários. Para obter mais informações, consulte Teste um subfluxo.
Publicar	Publique um subfluxo para permitir que outros usuários usem o subfluxo. Para obter mais informações, consulte Teste .
Configurações	Gerenciar Workflow Studio configurações. Para obter mais informações, consulte Configurar uma conexão .

Você pode usar essas opções para restringir o acesso a. Workflow Studio recursos de criação de modelo 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.

Recursos de criação de modelo de fluxo

Recurso	Descrição
Salvar	Salve um modelo de fluxo.
Propriedades	Configure como o sistema processa modelos de fluxo. Para obter mais informações, consulte Propriedades .
Desabilitar	Desative um modelo de fluxo para torná-lo indisponível para outros usuários.
Gerenciar variáveis do catálogo de fluxos	Crie variáveis do Catálogo de serviços que só estão disponíveis para um fluxo-acionado pelo Catálogo de serviços específico. Para obter mais informações, consulte Gerenciar variáveis do catálogo de fluxo .
Ativar	Ative um modelo de fluxo.

4. Continue adicionando funções a cada recurso da lista.
5. Clique em **OK**.
6. Para ativar o acesso ao recurso para seus usuários, selecione **Habilitar filtragem de acesso ao recurso?** opção.
   Depois que o acesso ao recurso é habilitado, seus usuários devem ter as funções necessárias antes de acessar os recursos. Se um usuário não tiver as funções necessárias para um recurso, o recurso não funcionará para esse usuário.

O que Fazer Depois

Atribua aos usuários as funções de que eles precisam para acessar seus recursos.

Filtragem de conteúdo para Workflow Studio fluxos

Especifique qual conteúdo um usuário pode acessar com base na função do usuário.

Exiba somente o conteúdo relevante para um usuário específico, ocultando o conteúdo desnecessário ou confidencial. Especifique o conteúdo de fluxo do Workflow Studio ao qual você deseja controlar o acesso e a função que um usuário deve ter para acessá-lo. Por exemplo, se um usuário com a função hr_manager de recursos humanos estiver criando um fluxo, mostre somente o conjunto de ações e subfluxos relevante aos casos de RH.

A filtragem de conteúdo usa:

- *Definições de conteúdo* para especificar tipos de conteúdo.
- *Regras de filtragem de conteúdo* para determinar quem pode acessar o conteúdo.

Workflow Studio inclui várias definições padrão e regras de filtragem. Configure a filtragem de conteúdo modificando regras pré-existentes ou criando as suas próprias.

Definições de conteúdo

As definições de conteúdo especificam um tipo de Workflow Studio recurso de fluxo. Os recursos são os principais componentes do Workflow Studio fluxos, como gatilhos, ações e subfluxos. Crie definições para incluir um recurso inteiro ou refine suas definições por meio de condições. Por exemplo, você pode criar uma definição que inclua todos os gatilhos de fluxo ou usar condições para incluir somente gatilhos com uma categoria de data.

Tradução automática

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

Você pode refinar ainda mais as definições de conteúdo por meio da marcação. Adicione marcadores a itens em uma lista de recursos e projete sua definição de conteúdo para incluir somente recursos com esse marcador.

Regras de filtragem de conteúdo

As regras de filtragem de conteúdo especificam a função que um usuário deve ter para acessar o conteúdo em uma definição específica. Cada regra associa uma única função de usuário a uma única definição de conteúdo. Quando um usuário acessa Workflow Studio as regras de filtragem de conteúdo determinam qual conteúdo o usuário pode acessar com base na função do usuário.

Acesso ao recurso

Você também pode filtrar o acesso a Workflow Studio recursos de fluxo. Os recursos são elementos de IU e seções. O acesso a elementos e seções pode ser gerenciado configurando definições de conteúdo e regras de filtragem. No entanto, o acesso aos elementos de IU também pode ser gerenciado por meio de uma IU simplificada. Para obter mais informações, consulte Gerenciar o acesso ao Workflow Studio recursos de fluxo.

Fluxos somente leitura

Os usuários podem exibir um fluxo, subfluxo ou ação que contém conteúdo que normalmente não podem acessar. Por exemplo, um fluxo visível para um usuário pode incluir uma ação que o usuário normalmente não conseguiria exibir. Quando um fluxo contém conteúdo restrito, todo o fluxo se torna somente leitura. Os usuários podem executar o fluxo, mas não podem modificá-lo ou copiá-lo.

A criação de fluxos somente leitura não se aplica à filtragem de recursos. Se um usuário não tiver acesso a um recurso, o recurso não será renderizado para esse usuário. Isso não afeta a capacidade de copiar ou modificar um fluxo. Se um usuário não tiver acesso às funções de transformação e usar um fluxo que já tenha uma função de transformação aplicada, a função de transformação será somente leitura. O restante do fluxo ainda pode ser copiado e modificado.

Resumo de acesso

Recurso filtrado	Usuário tem função	O usuário não tem função
Fluxo	• O fluxo fica visível para seleção durante o design. • O fluxo pode ser copiado. • O fluxo pode ser modificado.	• O fluxo está oculto e não pode ser selecionado durante o design. Por exemplo, o fluxo fica oculto ao criar um Playbooks definição de atividade. • O fluxo não pode ser copiado. • O fluxo é somente leitura.
Detalhes da execução do fluxo	Os detalhes da execução do fluxo estão visíveis.	Os detalhes da execução do fluxo estão ocultos.

Tradução automática

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

Recurso filtrado	Usuário tem função	O usuário não tem função
Gatilho	• O gatilho está visível para seleção durante o design. • Qualquer fluxo que inclua o gatilho pode ser copiado. • Qualquer fluxo que inclua o gatilho pode ser modificado.	• O gatilho está oculto e não pode ser selecionado durante o design. • Qualquer fluxo que inclua o gatilho não pode ser copiado. • Qualquer fluxo que inclua o gatilho é somente leitura.
Subfluxo	• O subfluxo está visível para seleção durante o design. • Qualquer fluxo que chame o subfluxo pode ser copiado. • Qualquer fluxo que chame o subfluxo pode ser modificado.	• O subfluxo está oculto e não pode ser selecionado durante o design. • Qualquer fluxo que chame o subfluxo não pode ser copiado. • Qualquer fluxo que chame o subfluxo é somente leitura.
Detalhes da execução do subfluxo	Os detalhes da execução do subfluxo estão visíveis.	Os detalhes da execução do subfluxo estão ocultos.
Lógica de fluxo	• A lógica de fluxo está visível para seleção durante o design. • Qualquer fluxo que inclua a lógica de fluxo pode ser copiado. • Qualquer fluxo que inclua a lógica de fluxo pode ser modificado.	• A lógica de fluxo está oculta e não pode ser selecionada durante o design. • Qualquer fluxo que inclua a lógica de fluxo não pode ser copiado. • Qualquer fluxo que inclua a lógica de fluxo é somente leitura.
Ação	• A ação fica visível para seleção durante o design. • Qualquer fluxo que inclua a ação pode ser copiado. • Qualquer fluxo que inclua a ação pode ser modificado.	• A ação está oculta e não pode ser selecionada durante o design. • Qualquer fluxo que inclua a ação não pode ser copiado. • Qualquer fluxo que inclua a ação é somente leitura.
Detalhes da execução da ação	Os detalhes da execução da ação estão visíveis.	Os detalhes da execução da ação estão ocultos.

Tradução automática

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

Recurso filtrado	Usuário tem função	O usuário não tem função
Etapa	• A etapa fica visível para seleção durante o design. • Qualquer ação que inclua a ação pode ser copiada. • Qualquer ação que inclua a etapa pode ser modificada.	• A etapa está oculta e não pode ser selecionada durante o design. • Qualquer ação que inclua a etapa não pode ser copiada. • Qualquer ação que inclua a etapa é somente leitura.
Elementos e seções de IU, excluindo funções de transformação	• O elemento ou a seção de IU está visível para uso durante o design. • Qualquer fluxo, subfluxo ou ação que inclua o elemento ou a seção de IU pode ser copiado. • Qualquer fluxo, subfluxo ou ação que inclua o elemento ou a seção de IU pode ser modificado.	• O elemento de IU ou a seção está oculto e não pode ser usado durante o design. • Qualquer fluxo, subfluxo ou ação que inclua o elemento ou a seção de IU pode ser copiado. • Qualquer fluxo, subfluxo ou ação que inclua o elemento ou a seção de IU pode ser modificado.
Funções de transformação	• As funções de transformação estão visíveis para uso durante o design. • Qualquer fluxo, subfluxo ou ação que inclua uma função de transformação pode ser copiado. • Qualquer fluxo, subfluxo ou ação que inclua uma função de transformação pode ser modificado.	• As funções de transformação estão ocultas e não podem ser usadas durante o design. • Qualquer fluxo, subfluxo ou ação que inclua uma função de transformação pode ser copiado. A função de transformação é somente leitura. • Qualquer fluxo, subfluxo ou ação que inclua uma função de transformação pode ser modificado. A função de transformação é somente leitura.

Tradução automática

Configure definições de filtragem de conteúdo

Especifique qual conteúdo um usuário pode acessar criando definições de conteúdo.

Antes de Iniciar

O filtro de conteúdo requer alguma familiaridade com funções de usuário e tabelas e registros de Workflow Studio.

Função necessária: Flow_designer, action_designer ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Filtre o conteúdo de fluxo do Workflow Studio com base na função do usuário. O filtro de conteúdo requer que você configure:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Definições de conteúdo para descrever o conteúdo que você deseja filtrar. As definições de conteúdo especificam tipos de recursos de fluxo do Workflow Studio, como ações e subfluxos.
2. Regras de filtro de conteúdo para indicar a função que um usuário deve ter para acessar o recurso em uma definição específica.

Workflow Studio inclui várias definições de conteúdo e regras de filtragem por padrão. Comece a usar a filtragem de conteúdo modificando as definições e regras preexistentes ou criando as suas próprias.

Procedimento

1. Para modificar ou criar uma definição de conteúdo, navegue até **Automação de Processo** > **Administração do Fluxo** > **Definições de Conteúdo**.
2. Selecione a definição que você deseja modificar ou clique em **Novo** para criar um.
3. No formulário, preencha os campos.

Workflow Studio Formulário de recurso

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição de conteúdo.
Aplicação	Escopo da aplicação ao qual a definição de conteúdo se aplica. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação selecionada no momento. Se nenhum escopo da aplicação for selecionado, o campo será definido como Global. Se você definir um escopo de aplicação específico, a definição de conteúdo se aplicará somente a esse escopo da aplicação. Se você selecionar o Escopo da aplicação global, a definição de conteúdo se aplicará a todas as aplicações.
Tabela	Tabela que contém o tipo de recurso que você está definindo. Por exemplo, a tabela Fluxo [sys_hub_flow] inclui todos os fluxos e subfluxos disponíveis em sua instância.
Condições	Condições usadas para filtrar os registros na tabela. Por exemplo, criar uma condição em que **[Tipo de fluxo] [is] [subfluxo]** Retorna somente os subfluxos da tabela Fluxo.
Marcadores de recurso	Marcadores usados para filtrar os recursos na tabela.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar regras de filtragem de conteúdo

Use regras de filtragem de conteúdo para especificar a função que um usuário deve ter para acessar o conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: Flow_designer, action_designer ou admin

O filtro de conteúdo requer alguma familiaridade com funções de usuário e tabelas e registros de Workflow Studio.

Função necessária: Flow_designer, action_designer ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Filtre o conteúdo de fluxo do Workflow Studio com base na função do usuário. O filtro de conteúdo requer que você configure:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Definições de conteúdo para descrever o conteúdo que você deseja filtrar. As definições de conteúdo especificam tipos de recursos de fluxo do Workflow Studio, como ações e subfluxos.
2. Regras de filtro de conteúdo para indicar a função que um usuário deve ter para acessar o recurso em uma definição específica.

Workflow Studio inclui várias definições de conteúdo e regras de filtragem por padrão. Comece a usar a filtragem de conteúdo modificando as definições e regras pré-existentes ou criando as suas próprias.

Procedimento

1. Para modificar ou criar uma regra de filtragem de conteúdo, navegue até **Automação de Processo** > **Administração do Fluxo** > **Regras de Filtragem de Conteúdo**.
2. Selecione a regra que você deseja modificar ou clique em **Novo** para criar um.
3. No formulário, preencha os campos.

Workflow Studio Formulário Regra de filtro de recursos

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de filtragem de conteúdo.
Função do usuário	A função que um usuário deve ter para acessar o conteúdo no **Definição do recurso** campo.
Ativo	Opção para habilitar a regra.
Aplicação	Escopo da aplicação ao qual a regra de filtragem de conteúdo se aplica. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação selecionada no momento. Se nenhum escopo da aplicação for selecionado, o campo será definido como Global. Se você definir um escopo de aplicação específico, a regra de filtragem de conteúdo se aplicará somente a esse escopo da aplicação. Se você selecionar o Escopo da aplicação global, a regra de filtragem de conteúdo se aplicará a todas as aplicações.
Definição de Recurso	O nome da definição de conteúdo que especifica o recurso a ser filtrado.

4. Clique em **Enviar**.

Acesso de API para Workflow Studio fluxos

Os desenvolvedores de aplicações podem acessar a funcionalidade do Workflow Studio por meio de APIs para fluxos, subfluxos e ações. Os autores de fluxos podem permitir que fluxos, subfluxos e ações individuais sejam acionáveis pelo cliente durante o design.

Disponível Workflow Studio APIs de fluxo

Acione fluxos, subfluxos e ações usando essas APIs de scripts de servidor ou cliente.

Lado do servidor

FlowAPI Gatilho de um fluxo, subfluxo ou ação usando métodos síncronos ou assíncronos, com ou sem detalhes de execução.

Lado do cliente

Tradução automática

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

GlideFlow Executar interações do lado do cliente com ações, fluxos e subfluxos. Os designers de fluxo devem habilitar um fluxo, subfluxo e ação a serem chamados do cliente.

Métodos rápidos de FlowAPI

Use métodos rápidos no FlowAPI classe para executar uma ação, fluxo ou subfluxo de um script do lado do servidor sem criar detalhes de execução ou outros registros relacionados. Use esses métodos para aumentar a velocidade do processamento de alto volume em um ambiente de produção e para melhorar o desempenho eliminando a sobrecarga de manutenção de registros. Os métodos incluem:

- `ExecuteActionQuick()` , `ExecuteFlowQuick()` , `ExecuteSubflowQuick()` Executar uma ação, fluxo ou subfluxo de um script do lado do servidor de forma síncrona a partir da sessão do usuário atual.
- `StartActionQuick()` , `StartFlowQuick()` , `StartSubflowQuick()` Executar uma ação, fluxo ou subfluxo de um script do lado do servidor de forma assíncrona.

XML e JSON streaming APIs

Cria uma grande carga JSON ou XML de fluxo ou sem fluxo para usar em uma solicitação REST ou SOAP para enviar dados em massa para uma API de terceiros. Por exemplo, você pode usar essas APIs para criar uma carga JSON no Workflow Studio Etapa de script e passe o valor retornado para a etapa REST para enviar a solicitação a um serviço de terceiros. Para obter mais informações, consulte JSONStreamingBuilder e XMLStreamingBuilder .

APIs chamáveis do cliente

Por padrão, os fluxos, subfluxos e ações só podem ser chamados pela FlowAPI dentro de um script de servidor. Os designers de fluxo e de ação podem disponibilizar fluxos, subfluxos ou ações individuais para chamadas de cliente, habilitando a opção de **Cliente chamável** durante o processo de design.

Executar como suporte

Fluxos e subfluxos podem ser executados como o usuário do sistema ou o usuário que inicia a sessão. Defina este comportamento no propriedades de fluxo . Todos os métodos rápidos de API ignoram a propriedade Executar como e sempre são executados como o usuário do sistema.

As ações sempre são executadas como o usuário que inicia a sessão.

Snippets de código

Os desenvolvedores de aplicações podem gerar uma função JavaScript que chame um fluxo, subfluxo ou ação específica com **Snippet de código** opção. Use o snippet de código em scripts como regras de negócio ou **Scripts - Backgound** módulo para chamar específico Workflow Studio elementos. O sistema gera apenas snippets de código para fluxos, subfluxos e ações publicados. Workflow Studio os elementos no status de rascunho ou modificado não geram snippets de código.

Crie snippets de código para fluxos, subfluxos e ações

Gere um snippet de código para chamar um fluxo, subfluxo ou ação 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

- Ative o fluxo ou subfluxo que você deseja chamar.
- Publique a ação que você deseja chamar.

Função necessária: flow_designer ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Abra um fluxo, subfluxo ou ação.
3. Clique em **Mais ações** ícone no canto superior direito do flow designer.
4. Selecione **Criar snippet de código** .
   O snippet de código aparece em uma nova janela e é selecionado por padrão.
5. Copie o código copiando-o manualmente do modal pop-up ou clicando em **Copiar área de transferência do snippet de código** botão.

O que Fazer Depois

Edite o script para adicionar valores obrigatórios, como entradas.

Crie um fluxo, subfluxo ou ação chamável do cliente

Habilite um client script para acionar um fluxo, subfluxo ou ação.

Antes de Iniciar

- Função necessária: security_admin
- Considere as implicações de tornar um cliente de fluxo, subfluxo ou ação chamável, como se ele expõe dados protegidos ou ignora a lógica de validação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os fluxos, subfluxos e ações só podem ser chamados pela FlowAPI dentro de um script de servidor. Os designers de fluxo e de ação podem disponibilizar fluxos, subfluxos ou ações individuais para chamadas de cliente, habilitando a opção de **Cliente chamável** durante o processo de design.

Procedimento

1. Eleve privilégios para security_admin.
2. Navegar até **Segurança do sistema** > **Controle de Acesso (ACL)**.
3. Clique em **Nova**.
4. Crie um controle de acesso.

Campo	Descrição
Tipo	client_callable_flow_object
Operação	execute
Sobreposições do administrador	Selecionado
Nome	Insira um nome para a ACL.
Requer função	Crie uma função para fornecer acesso às APIs. Por exemplo, crie uma função flow_api_access.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Atribua a função ao usuário ao qual você deseja conceder acesso.
6. Habilite um client script para acionar o fluxo, o subfluxo ou a ação.
   a. Abra o fluxo, o subfluxo ou a ação que você deseja tornar o cliente chamável.
   b. Em **Mais ações** , selecione **Gerencie a segurança** .
   c. Selecione **Chamável pela API do cliente** .
   d. Adicione o registro de controle de acesso criado anteriormente ao **ACLs** campo.
   e. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O usuário com as permissões designadas pode acionar um fluxo, subfluxo ou ação chamável do cliente a partir de um script de cliente usando a API GlideFlow.

Acesso de solicitante restrito a Workflow Studio fluxos

Rastreie fluxos e ações que exigem acesso a recursos entre escopos. Permita ou negue fluxos e ações que exigem acesso a recursos entre escopos.

A tabela Privilégios de acesso restrito do solicitante tem tipos de origem dedicados para identificar Workflow Studio origens de chamada.

Fluxo

O sistema usa o tipo de origem de fluxo para rastrear as operações executadas por ServiceNow Ações principais. Os registros de Privilégios de acesso restrito do solicitante permitem que um fluxo execute uma operação específica em um recurso entre escopos específico. Aprovar um fluxo para executar uma operação permite que qualquer outra ação principal no mesmo fluxo execute a mesma operação no mesmo recurso entre escopos.

Por exemplo, suponha que você tenha um fluxo que execute a ação Pesquisar registros em uma tabela entre escopos. Quando a restrição do chamador está habilitada para a tabela entre escopos, a ação Pesquisar registros gera uma solicitação para executar uma operação de leitura. Quando você permite que o fluxo execute operações de leitura na tabela entre escopos, todas as outras operações de leitura realizadas pelas ações principais também podem ser executadas. Por exemplo, seu fluxo pode executar as ações Pesquisar registro e Pesquisar anexos na mesma tabela entre escopos. Suponha que você adicione a ação Pesquisar registros para a mesma tabela entre escopos a outro fluxo ou subfluxo. Como esta operação de leitura vem de outro fluxo, a ação principal gera uma solicitação de privilégio de acesso separada para aprovação. Se você configurar a ação Pesquisar registros para acessar outra tabela entre escopos, isso também gerará uma solicitação de privilégio de acesso separada para aprovação.

Ação de fluxo

O sistema usa o tipo de origem de ação de fluxo para rastrear operações executadas por ações personalizadas para um recurso de escopo cruzado específico. Os registros de Privilégios de acesso restrito do solicitante permitem que uma ação personalizada execute uma operação específica em um recurso entre escopos específico. Aprovar uma ação para executar uma operação permite que a ação personalizada execute a operação no recurso entre escopos em qualquer contexto.

Tradução automática

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

Por exemplo, suponha que você crie uma ação personalizada que execute a etapa Pesquisar registros em uma tabela entre escopos. Quando a restrição do chamador está habilitada para a tabela entre escopos, a etapa Pesquisar registros gera uma solicitação para executar uma operação de leitura. Ao permitir que a ação personalizada execute operações de leitura na tabela entre escopos, você pode executar a ação personalizada a partir de qualquer contexto. Por exemplo, você pode adicionar a ação personalizada a vários fluxos ou chamar a ação personalizada de um script. Desde que a ação personalizada execute a operação no recurso entre escopos de destino permitido, o sistema permitirá que a ação personalizada seja executada. Se você configurar a ação personalizada para acessar outra tabela entre escopos, a ação personalizada gerará uma solicitação de privilégio de acesso separada para aprovação.

Upgrade de privilégios de acesso restrito do solicitante para fluxos e ações

Permitir instâncias atualizadas de San Diego e versões anteriores para gerar solicitações de privilégio de acesso de solicitante restrito para fluxos e ações.

Antes de Iniciar

Se você habilitar a administração da aplicação para a aplicação de destino, somente os administradores da aplicação de destino poderão definir o acesso a uma aplicação. Se a administração da aplicação não estiver habilitada, um usuário administrador poderá definir o acesso a uma aplicação.

Função necessária: Administrador da aplicação ou administrador

Nota:
Para saber mais sobre as funções de administrador específicas da aplicação e o desenvolvimento delegado, consulte Regras de controle de acesso em apps de administração de aplicações e. Desenvolvimento e implantação delegados .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em San Diego E versões anteriores, a tabela Privilégios de acesso de solicitante restrito não reconheceu fluxos e ações como tipos de origem. Os clientes que desejassem gerar registros de Privilégios de acesso de solicitante restrito para fluxos e ações só podiam fazer isso indiretamente. Eles podem usar uma inclusão de script ou regra de negócios para chamar um fluxo ou ação. Quando a inclusão de script ou a regra de negócios é executada, ela gera uma solicitação de privilégio de acesso ao recurso entre escopos para aprovação.

Aviso:
Atualizar privilégios de acesso de chamador restrito para rastrear fluxos e ações pode causar interrupções de serviço em instâncias que rastreavam anteriormente o acesso entre escopos de inclusões de script ou regras de negócios. Após o upgrade, todos os fluxos e ações que tentam acessar recursos restritos serão impedidos de executar e, em vez disso, gerarão suas próprias solicitações de privilégio de acesso restrito de chamador para aprovação. Alguém deve aprovar as solicitações de privilégio de acesso antes que os fluxos e as ações entre escopos possam ser executados. Os clientes que já permitiram o rastreamento indireto de fluxos e ações usando chamadas de script podem querer ignorar esta tarefa e continuar chamando fluxos e ações de scripts. Os clientes que desejam substituir seus privilégios de acesso existentes pelos novos tipos de origem de Fluxo e Ação de fluxo podem programar uma indisponibilidade para gerar e aprovar as novas solicitações de privilégio de acesso.

Procedimento

1. Adicione uma propriedade do sistema .
   Crie esta propriedade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	com.glide.hub.flow.restricted_caller_access.track_flows_as_source
Tipo	**verdadeiro|falso**
Valor	verdadeiro

2. Defina o acesso entre escopos a um recurso da aplicação .
   Habilite a restrição do solicitante para as tabelas às quais você deseja que fluxos e ações solicitem acesso.
3. Se você estiver substituindo permissões de acesso baseadas em script existentes, identifique os fluxos e as ações entre escopos existentes que precisam de permissões de acesso.
   Você deve gerar novamente todos os privilégios de acesso existentes para fluxos e ações entre escopos. Os privilégios de acesso ao fluxo e à ação substituem os privilégios existentes de inclusão de script e acesso à regra de negócios.
4. Gere solicitações de privilégio de acesso para quaisquer fluxos e ações entre escopos existentes.
   Você pode executar fluxos e ações entre escopos usando ou testando a aplicação entre escopos.
   Fluxos e ações entre escopos geram solicitações de privilégio de acesso para as tabelas definidas para restrição do chamador.
5. Permita que fluxos e ações acessem seus recursos da aplicação .
   Identifique solicitações de privilégio de acesso com estes tipos de origem.
   - Fluxo
   - Ação de fluxo

   Defina o Status como **Permitido** para cada operação que você deseja que um fluxo ou ação execute em seu recurso de aplicação restrito.

Resultado
Fluxos e ações que tentam acessar seus recursos restritos da aplicação geram uma solicitação de privilégio de acesso.

O que Fazer Depois
Revise e aprove solicitações de privilégio de acesso do registro da aplicação.

Definir preferências do usuário de fluxo

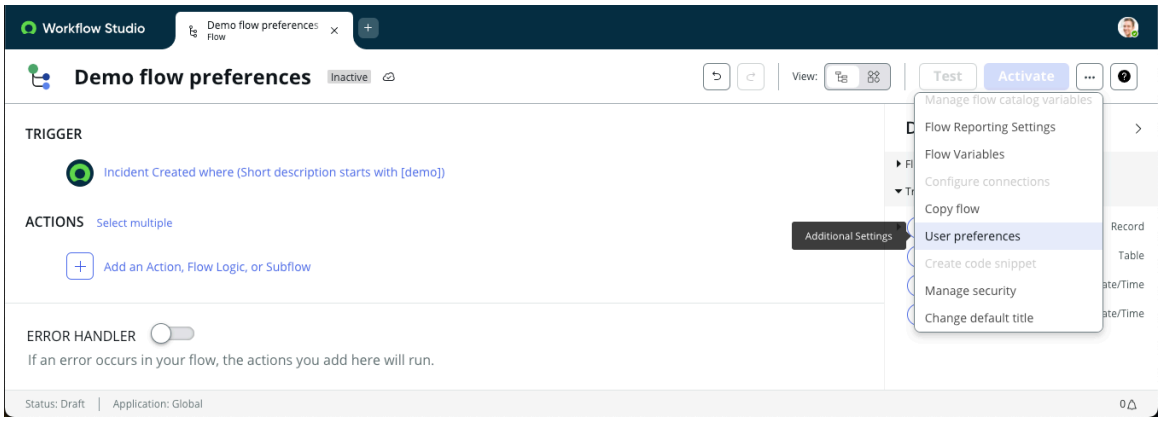
Defina suas preferências ao criar e editar fluxos, como a exibição do editor padrão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou flow_designer

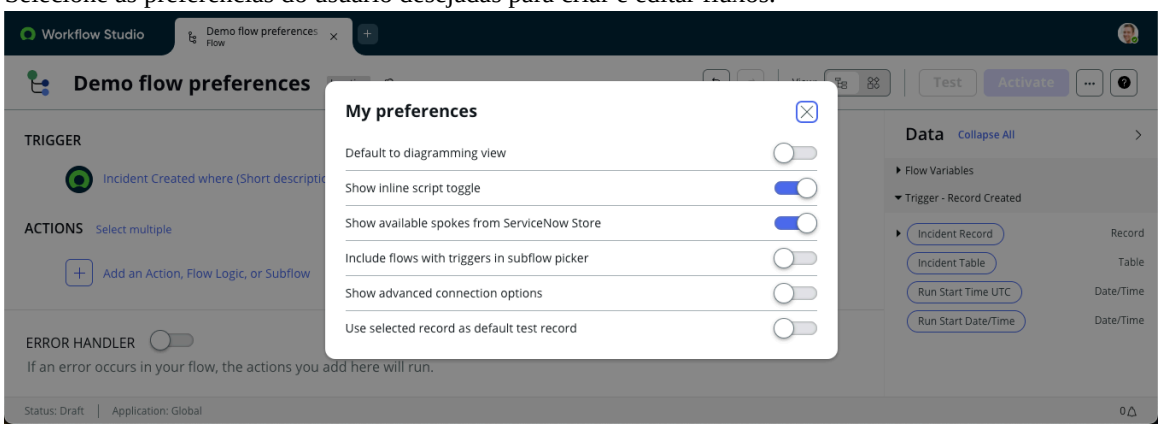
Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Fluxos** .
3. Crie ou selecione o fluxo que você deseja editar.
4. Selecione **Menu Mais ações**ícone. ...
5. Na lista de opções de menu, selecione **Preferências do usuário** .

Tradução automática

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



6. Selecione as preferências do usuário desejadas para criar e editar fluxos.



Para obter mais informações sobre as preferências do usuário disponíveis, consulte Preferências do usuário para fluxos.

Atualize para a versão mais recente do Flow Diagramming

O diagramação de fluxo é instalado automaticamente em sua instância como uma dependência de Workflow Studio.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A partir de Washington DC Patch 3, atualizando Workflow Studio Atualiza automaticamente todas as dependências da aplicação, como Flow Designer, Playbook e Construtor de decisões. Você não pode mais ver ou atualizar as dependências da aplicação individual de Workflow Studio em ServiceNow Store ou a lista de plug-ins.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Workflow Studio usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
3. Usando a lista de versões à direita, selecione a versão mais recente de Workflow Studio.
4. Selecione **Atualizar**.

Resultado

A aplicação Flow Diagramming é atualizada para a versão mais recente da aplicação. Consulte Diagrama de fluxo lista de aplicações no ServiceNow Store para obter a versão e os recursos mais recentes disponíveis.

Tradução automática

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

Configurar tabelas de decisão

Workflow Studio é instalado automaticamente com cada upgrade de família. Atualizando para a versão mais recente de Workflow Studio, você tem as atualizações mais recentes das tabelas de decisão. Configurar Workflow Studio e atribua funções à sua equipe com base no nível de permissão necessário.

Para obter mais informações, consulte Atualize para a versão mais recente do Workflow Studio.

Personas e funções das tabelas de decisão

As responsabilidades da sua equipe são controladas por funções atribuídas a cada membro. Personas não fazem parte explicitamente das tabelas de decisão no Workflow Studio, mas os administradores atribuem funções para conceder aos membros da equipe permissão para configurar ou usar tabelas de decisão.

Personas e funções

Revise as personas e as funções usadas nas tabelas de decisão em Workflow Studio.

Administrador da tabela de decisão

O administrador da tabela de decisão pode criar e editar qualquer parte de uma tabela de decisão. O administrador pode tomar decisões de alto nível sobre quando uma tabela de decisão é necessária, criar a tabela e passar o trabalho de criação das regras na tabela para outra pessoa. Os administradores da tabela de decisão são a única persona que pode criar entradas e colunas e valores da tabela de decisão.

Leitor de tabela de decisão

O leitor da tabela de decisão tem acesso somente leitura às tabelas de decisão. Eles não podem adicionar ou excluir entradas, condições ou resultados, mas podem exportar uma tabela de decisão para o Excel.

Autor da regra de decisão

O autor da regra de decisão tem mais acesso para atualizar tabelas de decisão após o administrador da tabela de decisão. O administrador pode criar uma tabela com entradas e colunas da tabela e passar o restante do trabalho para o autor da regra de decisão. O autor da regra de decisão pode adicionar, reorganizar e excluir linhas de decisão e editar valores de condição e resultado em todas as linhas e colunas.

Editor de resultados de decisão

O editor de resultados de decisão só pode editar valores de resultado em linhas de decisão existentes. O editor de resultado da decisão pode mudar um valor com base em uma nova decisão ou política de negócios.

Funções e permissões do usuário da tabela de decisão

Função	Tarefas
decision_table_admin	Crie, leia, edite e exclua entradas e colunas e valores da tabela de decisão.
decision_table_reader	Acesso somente leitura a entradas e colunas e valores da tabela de decisão. Em tabelas de decisão, os usuários com esta função podem exportar tabelas de decisão para o Excel.

Tradução automática

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

Funções e permissões do usuário da tabela de decisão

Função	Tarefas
decision_rule_author	Acesso somente leitura a entradas e colunas da tabela de decisão. Em tabelas de decisão, os usuários com esta função podem fazer o seguinte: • Adicionar novas linhas de decisão • Reorganizar linhas de decisão • Exclua linhas de decisão • Edite os valores de condição e resultado em todas as linhas e colunas
decision_result_editor	Acesso somente leitura a entradas, colunas da tabela de decisão e condições. Em tabelas de decisão, os usuários com esta função podem editar valores de resultado em linhas de decisão existentes.

Atualize para a versão mais recente do Workflow Studio

Workflow Studio é instalado automaticamente em sua instância. No entanto, Workflow Studio. ServiceNow Store para obter os recursos mais recentes, você deve atualizar sua versão manualmente para a versão mais recente.

Antes de Iniciar

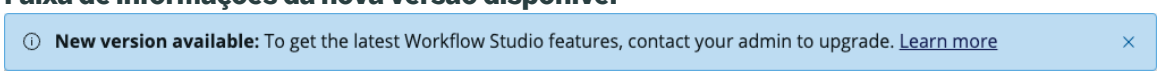
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A partir de Washington DC Patch 3, atualizando Workflow Studio Atualiza automaticamente todas as dependências da aplicação, como Flow Designer, Playbook e Construtor de decisões.

A partir de Xanadu Patch 3, você também pode encontrar e atualizar cada indivíduo Workflow Studio dependência da aplicação do ServiceNow® Store ou a lista de plug-ins.

Faixa de informações da nova versão disponível



Começando com Xanadu versão, Workflow Studio exibe uma faixa de informações quando uma nova versão está disponível.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Workflow Studio usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
3. Usando a lista de versões à direita, selecione a versão mais recente de Workflow Studio.
4. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

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

Usando o Workflow Studio

Crie um Workflow Studio componente para automatizar um fluxo de trabalho.

Workflow Studio permite criar e gerenciar componentes de fluxo de trabalho.

Como criar fluxos

Os fluxos automatizam um processo reproduzível de várias etapas. Quando as condições de gatilho do fluxo são atendidas, o fluxo executa uma sequência de ações reutilizáveis e de lógica de fluxo para concluir o processo.

Criando subfluxos

Os subfluxos automatizam um processo reproduzível de várias etapas que também produz uma saída necessária para outro processo. Quando um playbook, um fluxo ou um script aciona um subfluxo, o subfluxo executa uma sequência de ações reutilizáveis e de lógica de fluxo para concluir o processo e produzir valores de saída.

Como criar ações

As ações automatizam uma tarefa ou uma operação reproduzível de um fluxo. Os fluxos executam ações transmitindo dados como entradas. As ações executam uma sequência de etapas para concluir a tarefa e transmitem dados ao fluxo como saídas.

Gerenciar origens de eventos externos

Crie e gerencie origens de evento externas para um spoke ou uma aplicação com escopo que escuta eventos que ocorrem em uma aplicação externa ServiceNow. Em seguida, você pode criar definições de gatilho externo e associá-las às origens de eventos externos. Quando ocorre o evento especificado na definição do gatilho externo, ele inicia um ou mais fluxos no ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: Trigger_designer (pode criar, ler, atualizar ou excluir origens de eventos externos) e trigger_designer_read (pode executar operações somente leitura nas origens de eventos externos que a função trigger_designer cria.)

Confirme se você instalou o plug-in Construtor de gatilhos externos em sua instância. External Trigger Builder v1.0.3 é a versão mais recente disponível.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma origem de evento externa é um endpoint em seu ServiceNow instância que escuta um sistema ou aplicação fora de ServiceNow. Fora da aplicação ServiceNow envia um evento para a origem de evento externo, ele permite que uma definição de gatilho inicie um ou mais fluxos. Por exemplo, você define uma origem de evento externo para um software de acompanhamento de problemas que se comunica com uma definição de gatilho externo que você definiu. A definição do gatilho externo escuta a origem do evento e inicia um fluxo quando um novo problema é criado no software de acompanhamento de problemas. A origem do evento externo e as definições do gatilho são definidas em seu ServiceNow instância. Uma definição de gatilho externo fornece um conjunto de condições que informa à instância da ServiceNow quando iniciar um fluxo.

Crie uma origem de evento externa

Crie uma origem de evento externa para um spoke ou aplicação com escopo que escuta eventos que ocorrem em uma aplicação ou sistema externo ServiceNow. Com base na origem do evento externo, você pode criar uma definição de gatilho externo que receba comunicação da origem do evento externo e inicie um fluxo no ServiceNow instância.

Tradução automática

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

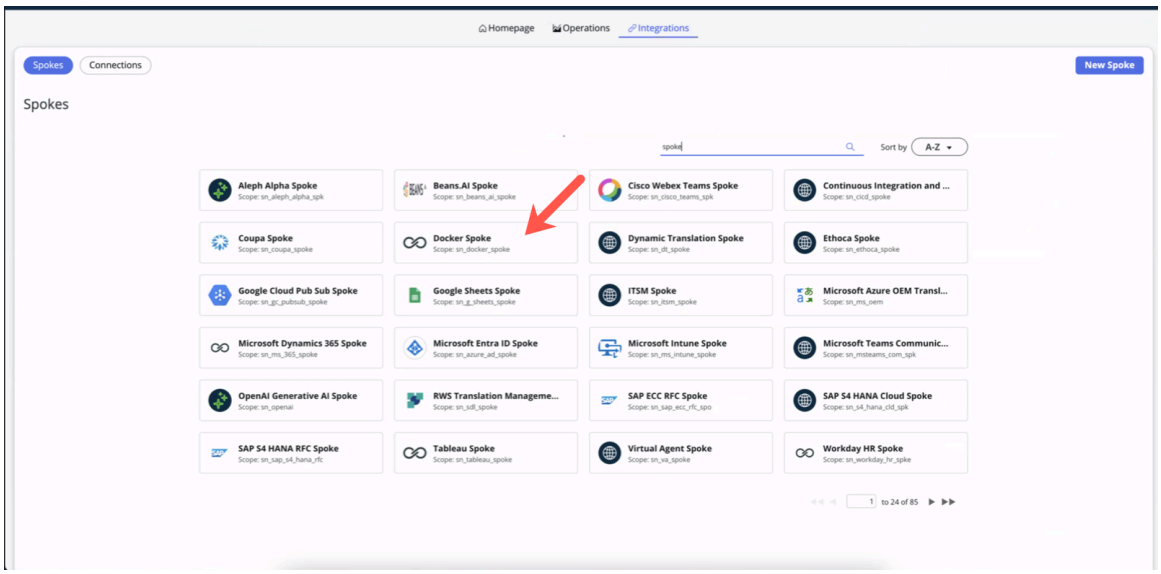
Antes de Iniciar

Função necessária: Trigger_designer (pode criar, ler, atualizar ou excluir origens de eventos externos) e trigger_designer_read (pode executar operações somente leitura nas origens de eventos externos que a função trigger_designer cria.)

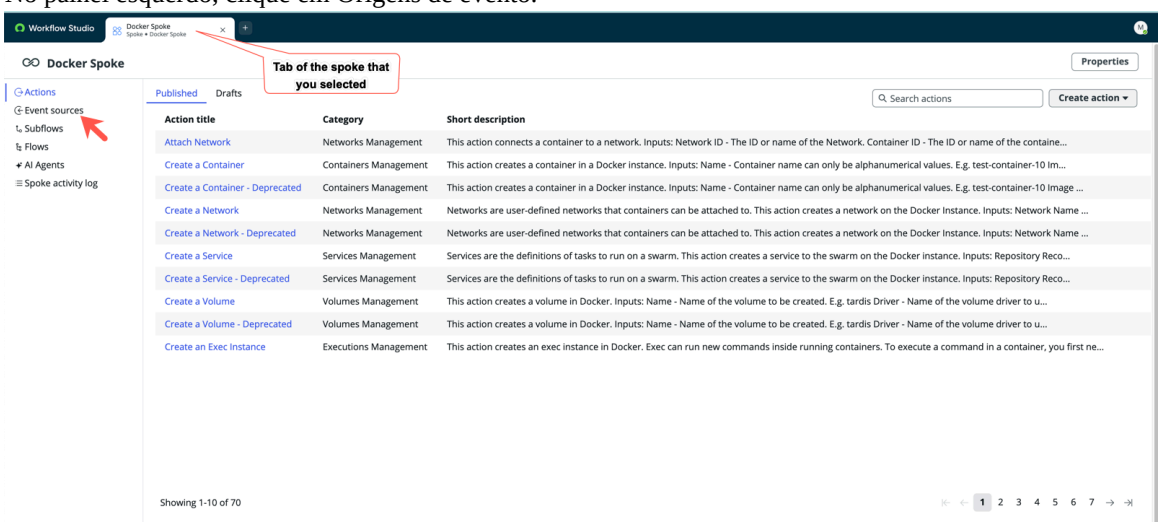
Confirme se você instalou o plug-in Construtor de gatilhos externos em sua instância.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Clique na guia **Integrações**.
3. Clique no spoke.
   . **Spokes** a guia é selecionada por padrão. Se ele ainda não estiver selecionado, confirme se você o selecionou.



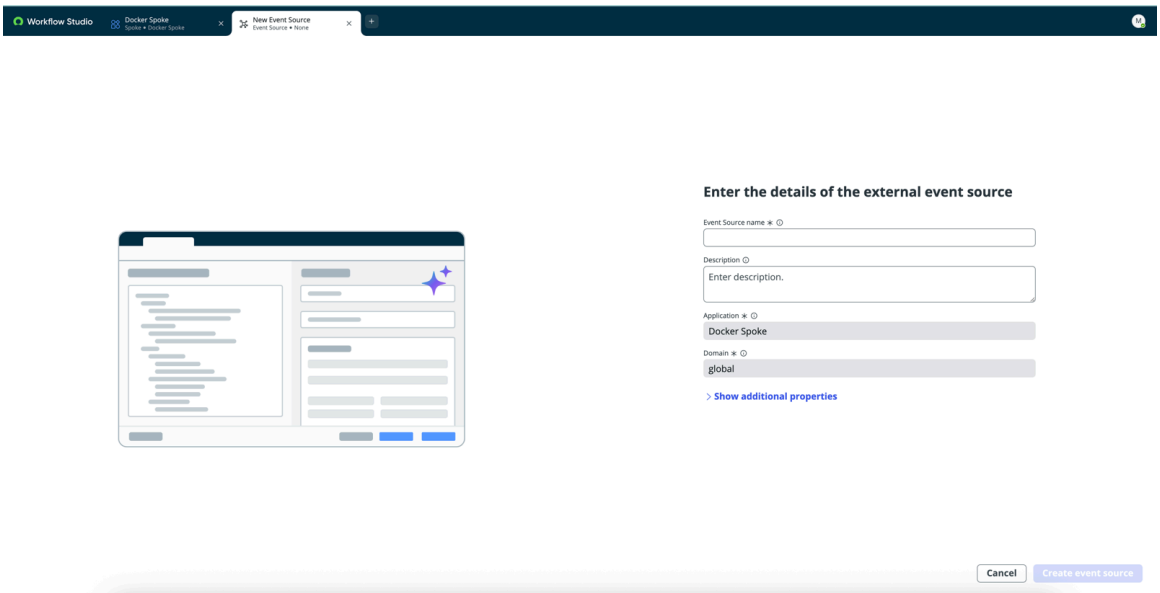
4. No painel esquerdo, clique em Origens de evento.



5. Clique em **Criar origem do evento** .
6. No campo Nome da origem do evento, forneça um nome exclusivo para a origem do evento externo.
7. **Opcional:** No campo Descrição, insira uma descrição da origem do evento externo.

Tradução automática

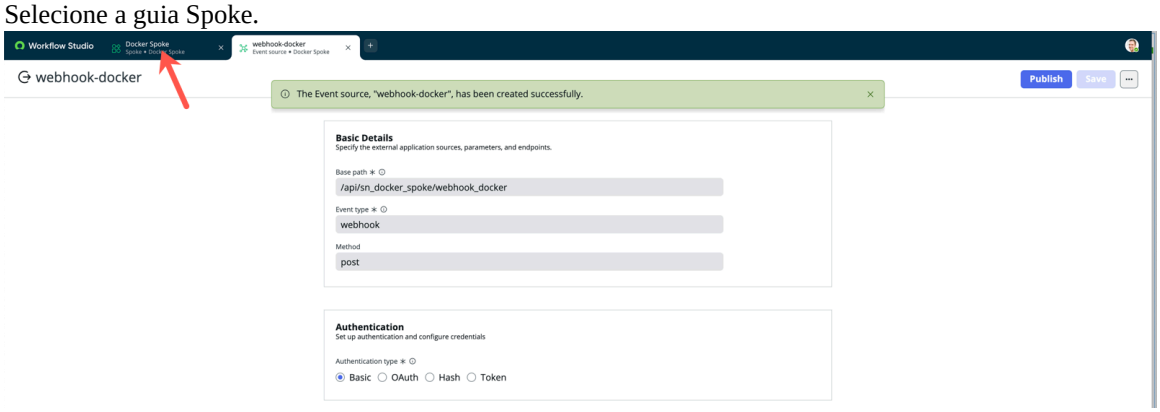
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



8. Clique em **Criar origem do evento** .
   A origem do evento externo é criada no estado de rascunho.

9. **Opcional:** Exiba a origem do evento externo no estado de rascunho.

   a. Selecione a guia Spoke.



   b. Selecione a guia **Rascunhos**.
   A origem do evento externo que você criou é exibida.

   Dica:
   Se a origem do evento externo não aparecer, atualize a página e selecione **Rascunhos** guia.

10. No título Autenticação, selecione o método para autenticar o webhook que a aplicação externa envia para seu ServiceNow instância.
    Os seguintes métodos de autenticação estão disponíveis.
    - Básico
    - OAuth
    - Hash
    - Token

    Se você escolher o método de autenticação de hash ou token, deverá especificar as informações fornecidas 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.

Especificações de autenticação

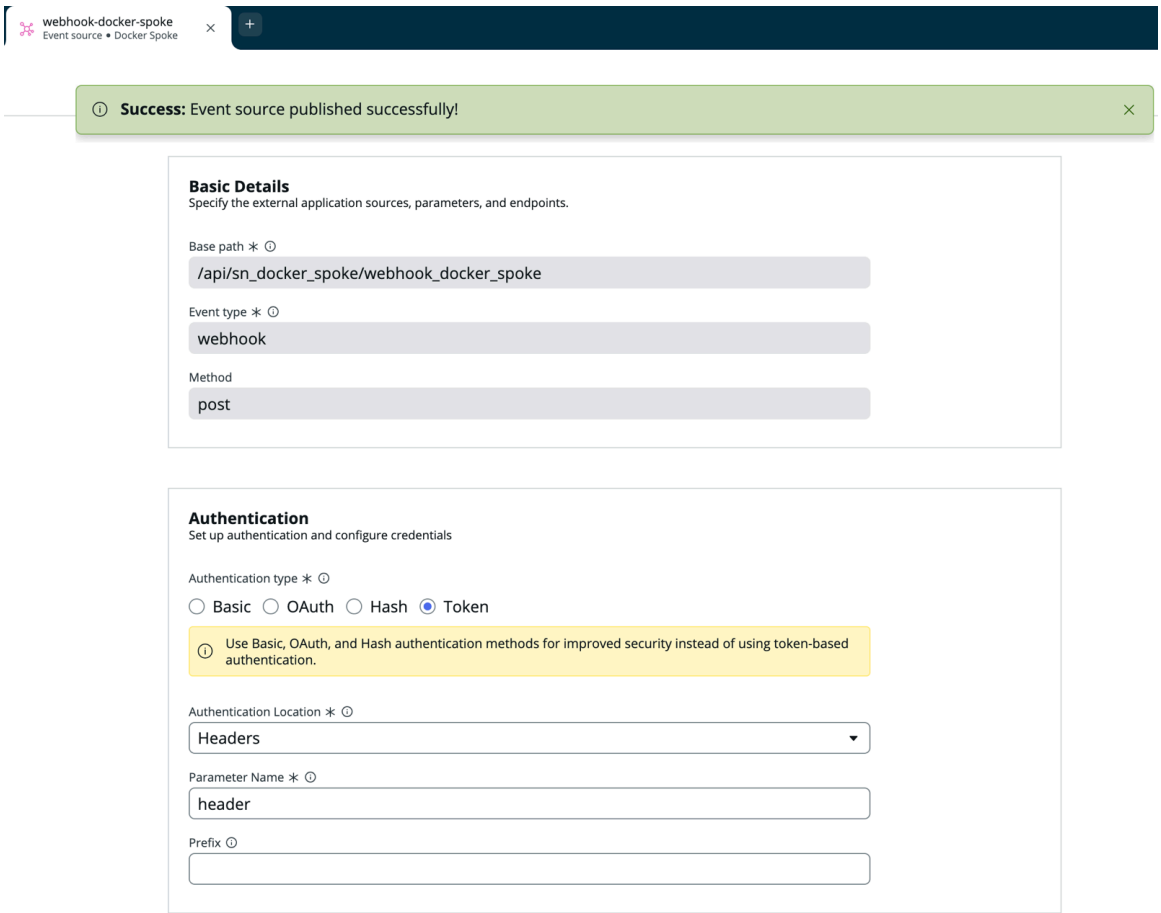
Método de autenticação	Campo	Descrição
Básico		Opção para especificar que os nomes de usuário e senhas que a aplicação externa envia serão autenticados.
OAuth		Opção para especificar que o mecanismo OAuth será usado para autenticar os webhooks da aplicação externa.
Hash	Local da autenticação	Opção para especificar o local onde a aplicação ou sistema externo inclui o hash ao enviar a mensagem. Os locais disponíveis são: ○ Parâmetros de consulta ○ Cabeçalho
	Nome do Parâmetro	Opção para especificar o nome do campo onde você pode encontrar o hash.
	Algoritmo de hash	Opção para especificar o algoritmo usando o qual o hash é calculado. Os algoritmos disponíveis são: ○ HmacSHA256 ○ HmacSHA384 ○ HmacSHA512
	Prefixo	Opção para especificar um valor que pode vir antes do hash.
	Script de Util do HMAC	Opção para especificar o script que gera ou valida o hash. Para saber mais sobre o HMAC, consulte Configure HMAC - Token-based authentication .
Token	Local da autenticação	Opção para especificar o local onde o sistema externo inclui o token ao enviar a mensagem. Os locais disponíveis são: ○ Parâmetros de consulta ○ Cabeçalho
	Nome do Parâmetro	Opção para especificar o nome do campo onde você pode encontrar o token.

Tradução automática

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

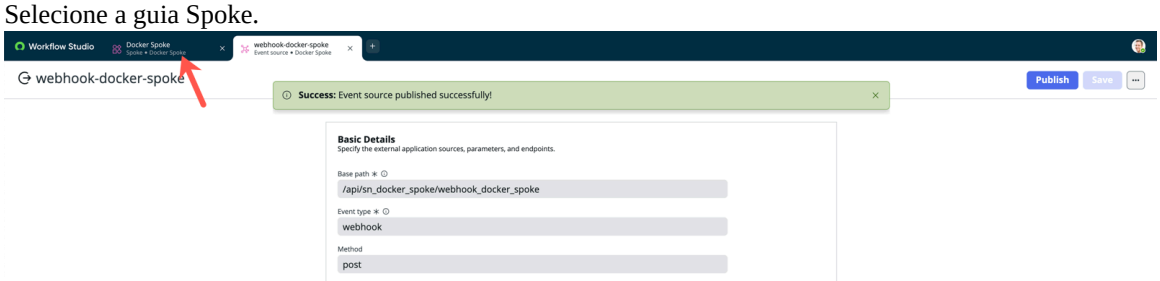
Método de autenticação	Campo	Descrição
	Prefixo	Opção para especificar um valor que pode vir antes do token.

11. Clique em **Publicar**.
A origem do evento externo está disponível para você associar a uma definição de gatilho externo.



12. Opcional: Exiba a origem do evento externo publicado.

a. Selecione a guia Spoke.



b. Selecione **Publicado** guia.

A origem do evento externo que você publicou é exibida.

Dica:
Se a origem do evento externo não aparecer, atualize a página e selecione **Rascunhos** guia.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Crie um gatilho externo salvo e associe-o à origem de evento externo que você criou.

Atualize uma origem de evento externo

Atualize uma origem de evento externo que esteja no estado rascunho ou publicado.

Antes de Iniciar

Função necessária: Trigger_designer (pode criar, ler, atualizar ou excluir origens de eventos externos) e trigger_designer_read (pode executar operações somente leitura nas origens de eventos externos que a função trigger_designer cria.)

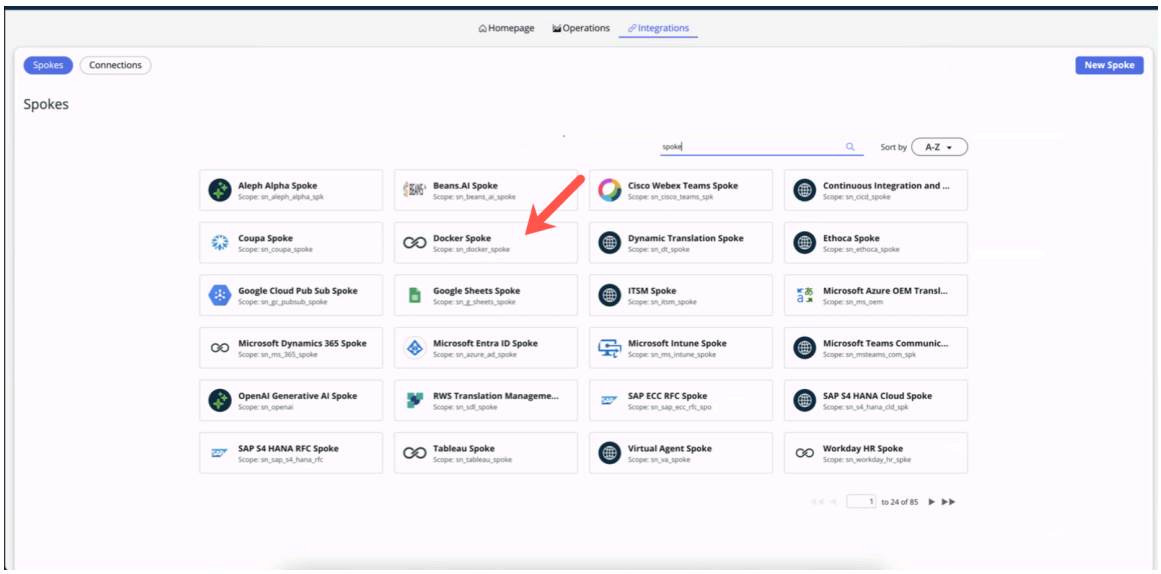
Confirme se você instalou o plug-in Construtor de gatilhos externos em sua instância.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode atualizar todas as informações de uma origem de evento externa no estado de rascunho, mas somente seu nome e descrição no estado Publicado.

Procedimento

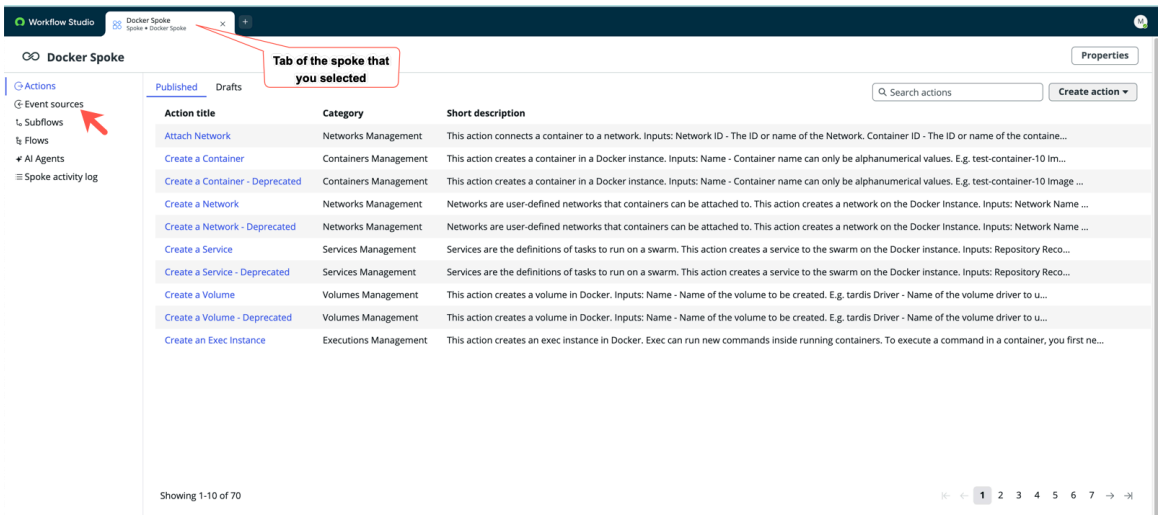
1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Clique na guia **Integrações**.
3. Clique no spoke que tem a origem do evento externo definida.
   . **Spokes** a guia é selecionada por padrão. Se não estiver selecionado, confirme que você o selecionou.



4. No painel esquerdo, clique em Origens de evento.

Tradução automática

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



5. Para atualizar uma origem de evento no estado de rascunho, execute as etapas.

a. Clique em **Rascunhos** guia.

b. Clique na origem do evento externo que você deseja atualizar.

c. Clique no botão de reticências ( ) E clique em Propriedades.

d. No formulário Propriedades de origem do evento, atualize as informações.

e. Clique em **Atualizar**.
A origem do evento externo é atualizada.

6. Para atualizar uma origem de evento no estado Publicado, execute as etapas.

a. Clique em **Publicado** guia.

b. Clique na origem do evento externo que você deseja atualizar.

c. Clique no botão de reticências ( ) E clique em Propriedades.

d. No formulário Propriedades de origem do evento, atualize as informações nos campos a seguir.

- Nome da origem do evento
- Descrição

e. Clique em **Atualizar**.
A origem do evento externo é atualizada.

Exclua uma origem de evento externa

Exclua uma origem de evento externa no estado rascunho ou publicado que não esteja associada a uma definição de gatilho externo.

Tradução automática

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

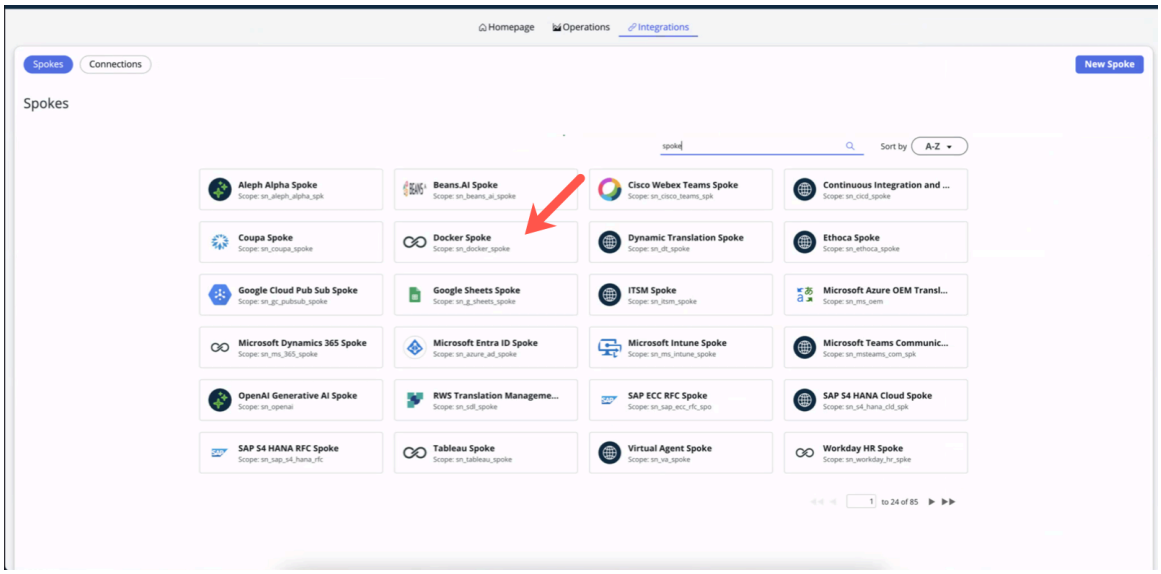
Antes de Iniciar

Função necessária: Trigger_designer (pode criar, ler, atualizar ou excluir origens de eventos externos) e trigger_designer_read (pode executar operações somente leitura nas origens de eventos externos que a função trigger_designer cria.)

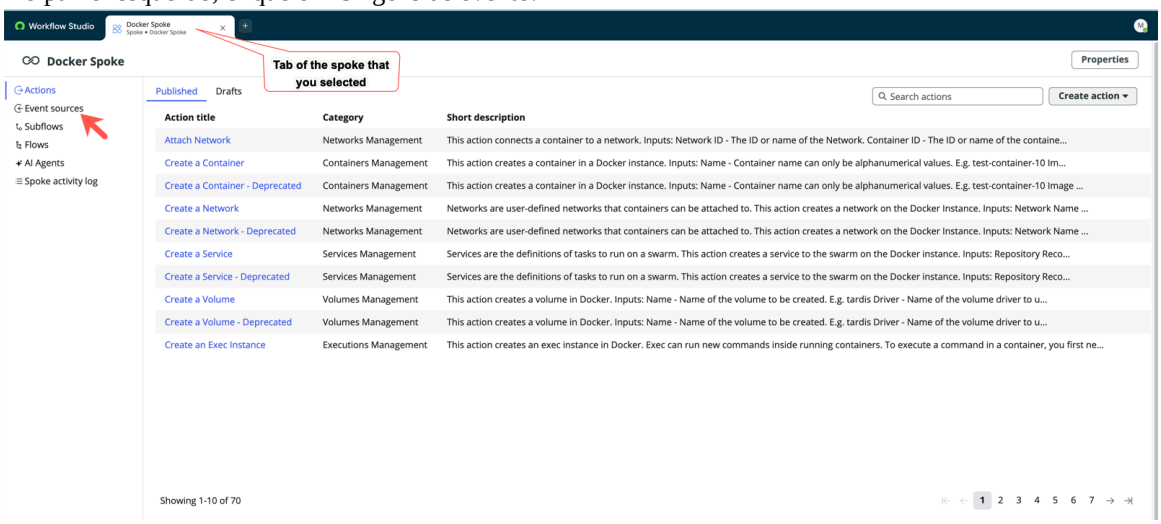
Confirme se você instalou o plug-in Construtor de gatilhos externos em sua instância.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Clique na guia **Integrações**.
3. Clique no spoke que tem a origem do evento externo definida.
   . **Spokes** a guia é selecionada por padrão. Se não estiver selecionado, confirme que você o selecionou.



4. No painel esquerdo, clique em Origens de evento.



5. Clique em **Publicado** ou **Rascunhos** guia.
6. Clique na origem do evento externo que você deseja excluir.
7. Clique no botão de reticências ( ) E selecione Propriedades.
8. Clique em **Excluir**.

Tradução automática

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

9. Na caixa de diálogo Excluir origem do evento, clique em **Excluir** .
   A origem do evento externo é excluída.

Nota:
Não é possível excluir uma origem de evento externa que tenha um ou mais gatilhos externos associados.

Como criar fluxos

Workflow Studioé o padrão ServiceNow AI Platform construtor de automação de processos usado para criar fluxos. Workflow Studio substitui Fluxo de trabalho Editor.

Os fluxos consistem em um gatilho e uma sequência de ações e lógica de fluxo. Quando você adiciona ações e lógica de fluxo a um fluxo, os dados coletados ou criados aparecem no painel de dados, que você pode usar em outras ações e lógica de fluxo.

Criar e gerenciar fluxos requer que você tenha alguma familiaridade com ServiceNow AI Platform tabelas e campos que a aplicação ou processo usa. Os analistas de processo podem criar fluxos usando ações e lógica de fluxo disponíveis ou copiar um fluxo existente para usá-lo como modelo.

Limite de ação

Por padrão, os fluxos não podem ter mais de 50 ações. Para mudar o comportamento padrão, aumente o valor da propriedade do sistema `sn_flow_designer.max_actions`. No entanto, considere o impacto no desempenho que um fluxo grande pode ter em sua instância.

Ações ausentes

Se um administrador adicionou seu fluxo de um conjunto de atualizações, talvez você tenha algumas ações ausentes no fluxo. Normalmente, isso acontece quando sua instância não tem o apropriado IntegrationHub spokes instalados. Para obter mais informações sobre como instalar os spokes necessários para que essas ações apareçam, consulte spokes .

Menu Mais ações

Selecione **Mais ações** ícone ( ) para acessar opções adicionais para seu fluxo.

Fases

Acesse as fases de um fluxo.

Gerenciar variáveis do catálogo de fluxos

Gerencie as variáveis do catálogo disponíveis para fluxos acionados pelo Catálogo de serviços.

Variáveis de fluxo

Crie variáveis de fluxo para definir e recuperar dados em todo um fluxo.

Copiar fluxo

Crie uma cópia do fluxo aberto em uma aplicação especificada por você.

Preferências de fluxo

Habilite ou desabilite o. **Mostrar ações de rascunho** , **Mostrar fluxos acionados** , **Mostrar spokes da loja** e **Mostrar alternância de script em linha** opções.

Criar snippet de código

Gere um snippet de código para chamar um fluxo, subfluxo ou ação específica.

Tradução automática

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

Gerenciar segurança

Habilite ou desabilite o. **Chamável pela API do cliente** opção.

Mude o título do fluxo padrão

Mude o título padrão do seu fluxo adicionando texto estilizado ou dinâmico. Para obter mais informações, consulte Crie um título em idioma natural .

Fluxos de teste

Você pode testar um fluxo diretamente do Workflow Studio interface. Cada teste executa seu fluxo como se as condições do gatilho fossem atendidas. Se o fluxo tiver gatilho de registro, você poderá especificar o registro a ser usado para o teste. Após a execução do fluxo, use os detalhes de execução do fluxo para verificar se o fluxo está sendo executado corretamente.

Importante:
Sempre execute testes em uma instância de não produção em que as mudanças no registro de fluxo não possam interferir nos dados de produção.

Detalhes da execução do fluxo

Cada vez que você testa um fluxo, o sistema gera registros de execução de fluxo, mensagens de log e relatórios. O contexto de fluxo é um registro relacionado que contém o estado atual e os valores de tempo de execução do fluxo. O sistema gera um registro de contexto sempre que um fluxo é executado.

Como opção, você pode configurar o sistema para gerar detalhes de execução sempre que um fluxo for executado, não apenas durante o teste. Para obter mais informações, consulte Ativar emissão de relatórios de fluxo.

Propriedades de fluxo

As propriedades de fluxo contêm informações sobre o fluxo. No cabeçalho principal, selecione **Propriedades** para exibir ou editar as propriedades do fluxo.

Propriedade	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para o fluxo
Proteção	Escolha se o fluxo é somente leitura escolhendo entre **Nenhum** ou **Somente leitura**
Aplicação	Selecione uma aplicação para o fluxo. Esta propriedade é definida ao criar o fluxo e não pode ser alterada posteriormente.
Descrição	Insira uma descrição do fluxo.
Executar como	Opção para especificar o usuário que executa o fluxo. Você pode selecionar o usuário do sistema ou o usuário que inicia a sessão. Selecione o usuário que inicia a opção de sessão quando as atualizações devem vir do usuário que acionou o fluxo. Por exemplo, use esta opção quando quiser que os comentários do registro do incidente venham do usuário que iniciou o fluxo. As configurações

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	da opção "run as" em um fluxo não se aplicam a subfluxos secundários. Para criar um fluxo que possa ser executado com um token OAuth pessoal, selecione a opção o usuário que inicia a sessão. Se o usuário que está executando o fluxo tiver um token OAuth pessoal, o fluxo será executado com esse token. Para obter mais informações sobre como criar um token pessoal do OAuth, consulte Credenciais do OAuth 2.0 .
Executar com a(s) função(ões)	Funções com as quais o fluxo é executado. Esta opção só está disponível quando **Executar como** está definido para **o usuário que inicia a sessão**.

Fluxos de impressão

Workflow Studio oferece suporte à impressão de várias páginas para fluxos, subfluxos, ações e detalhes de execução de fluxo. Para obter uma lista de navegadores compatíveis, consulte Suporte ao navegador .

Funções

Para acessar Fluxosum usuário deve ter as funções flow_designer ou administrador.

Diretrizes gerais

Os fluxos devem ser coleções de trabalho curtas, modulares e reutilizáveis. Se eles levarem mais de uma hora para serem executados, provavelmente serão muito longos e podem ser mais eficientes.

Todas as diretrizes gerais que se aplicam a fluxos também se aplicam a. subfluxos .

Evite lógica de negócios conflitante ou duplicada

As automações podem ser criadas com o Flow Designer, regras de negócios, fluxos de trabalho e Hub de integração. Antes de começar a usar Workflow Studio certifique-se de entender como existe ServiceNow AI Platform as automações funcionam. Desative as automações antes de substituí-las por Workflow Studio fluxos e ações. Consulte Visão geral da arquitetura para saber como Workflow Studio funciona no ServiceNow AI Platform.

Revisão Fluxos , Subfluxos e Ações documentação, se necessário.

Determine se o fluxo precisa de um gatilho ou entrada de variável

Os fluxos sempre são executados quando suas condições do gatilho são atendidas. Os gatilhos sempre fornecem os mesmos dados que a entrada para fluxos. Em vez disso, você precisa de entrada variável para iniciar um fluxo, crie um subfluxo .

Reutilize a lógica de negócios

Crie um conjunto de operações reutilizáveis como um subfluxo que pode ser usado em vários fluxos.

Conceda funções de fluxo para acessar dados protegidos por função e preservar as informações 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.

As funções de fluxo ajudam a manter as permissões para seus fluxos simples. Use funções de fluxo para preservar as informações do usuário e conceder acesso aos dados, em vez de executar um fluxo como o usuário do sistema. Adicionar funções de fluxo também dá acesso a dados adicionais que um fluxo iniciado pelo usuário geralmente não tem. As funções concedidas se aplicam somente ao fluxo. Eles não se aplicam ao usuário que iniciou o fluxo.

Use lógica de fluxo ou um gatilho baseado em programação para controlar o tempo do fluxo

A lógica de fluxo ou gatilhos baseados em programação ajudam a otimizar o desempenho de seus fluxos. Não use `gs.sleep()` método para aguardar em um fluxo. . `gs.sleep()` o método impede que o thread execute outro trabalho. Para executar um fluxo em um horário específico, use um gatilho baseado em programação. Para pausar um fluxo por uma duração específica, use Aguarde uma duração ou aguarde a condição lógica de fluxo.

Evite dependências

Ramificações paralelas que dependem umas das outras interrompem um fluxo quando uma ramificação precisa aguardar a saída de outra ramificação.

Contadores de loop de escopo

Os loops de script não têm um número máximo de iterações, portanto, os loops são executados infinitamente quando não há uma condição de saída válida.

Para garantir que haja uma condição de saída válida, use contadores de loop de escopo em scripts em linha ou em etapas de script em uma ação.Adicionar `var . para (i 0; i` e obter `para (variável i: 0; i`

Limite para cada loop e do até para 1000 iterações

Iterações com 1000 ou mais loops podem levar à memória problemas .

- Defina o máximo de registros em Pesquisar registros como 1000.
- Evite mudar a propriedade sn_flow_designer.max_iterations, que o padrão é 1000.
- Para grandes quantidades de processamento de dados, considere lotes menores.
- Para importações em massa, considere importações simultâneas .

Usar QuickAPI para execuções mais rápidas (alternativa de regra de negócio)

- QuickAPI as execuções são muito mais rápidas, mas há menos capacidade de depuração.
- As execuções da QuickAPI em primeiro plano são executadas na sessão do usuário como o usuário que chamou o fluxo.
- As execuções da QuickAPI em segundo plano são executadas em um thread em segundo plano e são executadas na sessão do usuário do "sistema".

Use loops Do Until em vez de chamar fluxos de si mesmos

Um fluxo chamando a si mesmo não é permitido e há erros. Mas se o fluxo A estiver chamando o fluxo B, o fluxo B poderá chamar o fluxo A até três vezes.

Execute fluxos em segundo plano

A execução de fluxos em segundo plano permite Threads de IU a ser liberado em vez de manter os usuários aguardando execuções de fluxo.

Evite lógica de fluxo que aguarda após coletar uma saída grande

Usar uma carga grande imediatamente após ser recuperada pode ajudar a evitar problemas de memória.

Tradução automática

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

Minimize s. bruxagem entre ambientes

Alternando constantemente entre instância e. MID As etapas do servidor em um fluxo podem levar a atrasos no processamento . Para minimizar o risco de atrasos, limite a alternância entre instância e MID a apenas uma vez.

Incluir registros sys_complex_object gerados pelo fluxo em conjuntos de atualizações

Ausente dados complexos esquemas podem causar problemas de execução. Certifique-se de incluir registros sys_complex_object gerados pelo fluxo nos conjuntos de atualizações.

Chamando fluxos de um script

Inicie fluxos com um gatilho personalizado chamando de um script.

Evite implantar fluxos de versão mais recentes em instâncias em versões mais antigas

Workflow Studio o não oferece suporte à implantação de fluxos de versões mais recentes em instâncias executadas em versões anteriores.

> **Perigo:**
> O modelo de dados de fluxo pode mudar entre versões, o que pode impedir a execução de fluxos mais recentes ou produzir resultados inesperados ao executar em instâncias de versões anteriores. Faça upgrade de suas instâncias para que estejam nas mesmas versões de lançamento antes de implantá-las.

Desative a emissão de relatórios de fluxo na produção

Desabilite a quantidade de memória necessária para executar fluxos Emissão de relatórios de fluxo . O relatório de fluxo armazena informações de configuração e tempo de execução da página Detalhes da execução. Esses relatórios são bons para solução de problemas, mas exigem que uma grande quantidade de dados seja retida na memória e no banco de dados. Por padrão, a emissão de relatórios de fluxo está desabilitada e o sistema só gera detalhes de execução quando você testa manualmente um fluxo ou uma ação. Em vez disso, você pode usar arquivos de log, que ainda estão disponíveis quando a emissão de relatórios está desativada.

Reduza a quantidade de memória consumida em fluxos com loop aninhado

Quando a emissão de relatórios estiver ativada, defina com.snc.process_flow.reporting.iteration.lastn como um valor "1" para reduzir as quantidades de memória que as iterações de loop anteriores consomem. Quanto mais iterações você relatar, mais memória será necessária.

Crie um fluxo em Workflow Studio

Execute uma sequência de ações e lógica de fluxo quando ocorrerem as condições do gatilho.

https://player.vimeo.com/video/984477123?h=6189b3336b&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Antes de Iniciar

- Crie ou selecione uma aplicação para armazenar seu Workflow Studio conteúdo.
- Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários com a função flow_designer ou administrador devem conhecer a estrutura da tabela da aplicação e estar cientes de qualquer lógica de negócios existente associada às tabelas de destino de um fluxo ou subfluxo. Certifique-se de desabilitar regras de negócios ou fluxos de trabalho conflitantes antes de criar um fluxo ou subfluxo.

Criação de uma aplicação personalizada para conter seu Workflow Studio o conteúdo permite que você implantar a aplicação que usa o repositório de aplicações ou o. ServiceNow Store.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Em Workflow Studio página inicial, selecione **Novo(a)** > **Fluxo**.
3. Selecione se deseja criar o fluxo com Now Assist ou para criar o fluxo do zero.

   Para criar um fluxo com Now Assist, consulte Crie um fluxo com Now Assist.

   Para criar um fluxo do zero, passe para a próxima etapa.
4. Selecione **Criar do zero** guia.
5. Na tela Propriedades de fluxo, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome do fluxo	Nome para identificar exclusivamente o fluxo. O sistema converte o nome do fluxo em um nome interno substituindo caracteres de espaço por caracteres de sublinhado.
Descrição	Descrição do seu fluxo.
Aplicação	Escopo da aplicação para criar seu fluxo. Global é o padrão. O escopo da aplicação determina quais dados seu fluxo pode acessar e quais dados ele pode compartilhar.
Domínio	Escopo do domínio do fluxo. Para obter mais informações sobre Domain Separation, consulte Domain separation explained .

Propriedades adicionais

Campo	Descrição
Proteção	Seleção para especificar se o fluxo é somente leitura. Você só pode selecionar um valor ao criar o fluxo em um escopo da aplicação que você possui.
Executar como	Opção para especificar o usuário que executa o fluxo. Você pode selecionar o usuário do sistema ou o usuário que inicia a sessão. Selecione o usuário que inicia a opção de sessão quando as atualizações devem vir do usuário que acionou o fluxo. Por exemplo, use esta opção quando quiser que os comentários do registro do incidente venham do usuário que iniciou o fluxo. As configurações da opção "run as" em um fluxo não se aplicam a subfluxos secundários. **Nota:** Por padrão, os fluxos são executados como o usuário que inicia a sessão. Para criar um fluxo que possa ser executado com um token OAuth pessoal, selecione a opção o usuário que inicia a sessão. Se o usuário que está executando o fluxo tiver um token OAuth pessoal, o fluxo será executado com esse token. Para obter mais informações sobre como criar um token pessoal do OAuth, consulte Credenciais do OAuth 2.0 . Quando os fluxos são executados como o usuário que inicia a sessão, o sistema limita as ações de fluxo por restrições de ACL do usuário. Certifique-se de que as restrições de segurança não impeçam que os usuários que acionam o fluxo executem ações de fluxo. Os fluxos executados pelo usuário iniciador também respeitam configurações específicas do usuário, como formatos de data/hora.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Os fluxos de e-mail de entrada ignoram essa configuração e sempre são executados como o usuário que inicia a sessão. Para testar os controles de acesso de um fluxo de e-mail de entrada, represente um usuário de e-mail de entrada típico e acione manualmente o fluxo.
Executar com as funções	Funções com as quais o fluxo é executado. Esta opção só está disponível quando **Executar como** está definido para **o usuário que inicia a sessão**.
Padrão de prioridade de fluxo	Nível de prioridade no qual você deseja que o sistema execute este fluxo por padrão. As opções incluem: ○ Baixo(a) ○ Médio (padrão) ○ Alto(a) Para saber mais sobre os níveis de prioridade de fluxo, consulte Prioridade de fluxo.

6. Selecione **Enviar**.

Nota:
Se esta for sua primeira vez em Workflow Studio uma tela de boas-vindas será exibida. Você pode optar por fazer o tour de boas-vindas ou ignorar o tour por enquanto.

O sistema exibe o. Workflow Studio ambiente de design.

7. Adicione um gatilho ao seu fluxo.

Nota:
Você pode criar um gatilho para o fluxo ou usar um gatilho salvo. Para usar um gatilho salvo, prossiga para a próxima etapa.

a. Na seção DO GATILHO, selecione **Adicione um gatilho** .

b. Na lista Gatilho, selecione um gatilho que começará a executar seu fluxo.
Para obter mais informações sobre tipos de gatilho, consulte Workflow Studio tipos de gatilho de fluxo.
O sistema exibe um conjunto de campos dependendo do tipo de gatilho selecionado.

c. Preencha os campos para configurar o gatilho.
Para um gatilho baseado em registro, por exemplo, selecione uma tabela e defina condições de campo que, quando atendidas, iniciarão a execução do fluxo.

d. Clique em **Concluído**.

8. Selecione um gatilho salvo para o fluxo.
Ignore esta etapa se você já tiver criado um gatilho na etapa anterior.

Tradução automática

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

a. Na seção DO GATILHO, selecione **Adicione um gatilho** .

b. Na lista Gatilho, em SPOKES INSTALADOS, selecione a aplicação na qual o gatilho foi criado.
Por exemplo, Global.
Workflow Studio exibe uma lista de gatilhos que estão na aplicação selecionada.

c. Selecione o gatilho.
Dependendo de como o gatilho estiver configurado, você poderá exibir as propriedades do gatilho ou adicionar condições adicionais ao gatilho.

d. Clique em **Done** (Concluído).

9. Para adicionar ações, fluxos, subfluxos ou lógica de fluxo, selecione **Adicione uma Ação, Lógica de Fluxo ou subfluxo** .

a. Selecione uma opção.

Opção	Descrição
Ação	Selecione a ação desejada. Workflow Studio. Workflow Studio ações que estão disponíveis para fluxos e subfluxos. Como alternativa, um usuário com a função action_designer pode criar ações adicionais para adicionar aos fluxos. . Integration Hub e. Spokes plug-ins instalam ações adicionais. Para adicionar ações de rascunho no menu Mais ações, defina **Mostrar ações de rascunho** . **verdadeiro** . Para exibir spokes que estão disponíveis no ServiceNow Store, conjunto **Mostrar spokes da loja** . **verdadeiro** No menu Mais ações. **Nota:** Em **Spokes não instalados** , o sistema exibe spokes que estão disponíveis no ServiceNow Store com base na compatibilidade com ServiceNow versão e dependência da aplicação em Workflow Studio.
Lógica de fluxo	Selecione uma opção para especificar operações condicionais ou repetidas.
Subfluxo	Selecione um subfluxo publicado e defina os valores de entrada. Além de adicionar um subfluxo como uma ação de fluxo, você pode habilitar **Mostrar fluxos acionados** Opção no menu Mais ações para selecionar um fluxo ativado e definir as entradas necessárias. Executar um fluxo acionado ignora suas condições de gatilho e executa todas as ações.

Para mudar a ordem de uma ação em um fluxo, arraste a alça no lado esquerdo da ação para o local desejado.

O sistema exibe um conjunto de campos, dependendo da opção selecionada.

b. Para configurar a ação, a lógica de fluxo ou o subfluxo, preencha os campos.

Tradução automática

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

c. Clique em **Done** (Concluído).

d. Adicione ações até a conclusão.

10. Selecione **Save** (Salvar).
Workflow Studio salva um rascunho do fluxo, do gatilho e das ações.

O que Fazer Depois

- Teste seu fluxo até que esteja pronto para ativá-lo.

  Nota:
  O sistema aciona somente fluxos ativados.

- Implante ou transfira seu fluxo para outra instância.
  - Implantar seu fluxo do repositório de aplicações quando sua aplicação estiver concluída e pronta para lançamento.
  - Transferência Seu fluxo de um arquivo XML de conjunto de atualizações quando você deseja testar o fluxo em outra instância. Quando você salva um fluxo, Workflow Studio gera um único arquivo de conjunto de atualizações que contém seus subfluxos e ações.

Crie um fluxo com Now Assist

Use a IA generativa para criar um fluxo a partir de direções de texto e imagens .

https://player.vimeo.com/video/1038315421?h=b6160313f5&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Antes de Iniciar

- Funções necessárias:
  - permissão de administrador, flow_designer ou um desenvolvedor delegado
  - now.assist.creator
- Ative a habilidade de geração de fluxo. Consulte Ative a habilidade de geração de fluxo.
- Ative a habilidade Geração de fluxo com imagens. Consulte Ative a habilidade Geração de fluxo com imagens.
- Ative a habilidade de recomendações de fluxo. Consulte Ative a habilidade de recomendações de fluxo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gere fluxos usando prompts de texto e imagem. Descreva o fluxo em detalhes, anexe uma imagem que ilustre o processo claramente e gere o fluxo com Now Assist. Você pode usar somente prompts de texto, somente imagem ou ambos para gerar o fluxo. Revise o fluxo e e, se necessário, faça as atualizações necessárias nos prompts e gere novamente a visualização do fluxo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.

2. Em Workflow Studio página inicial, selecione **Novo(a)** > **Fluxo**.

Tradução automática

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

3. Para usar as habilidades de geração de fluxo ou geração de fluxo com imagens, selecione **Crie com o Now Assist** guia.
4. Para usar a habilidade de recomendações de fluxo, selecione **Construa por conta própria** guia.
   Você pode usar a habilidade de recomendações de fluxo para criar um fluxo ou editar um fluxo existente. Para obter detalhes sobre como criar um fluxo por conta própria, consulte Crie um fluxo em Workflow Studio.
5. Preencha os campos para criar seu fluxo.

Campo	Descrição
Nome do fluxo	Nome para identificar exclusivamente o fluxo. O sistema converte o nome do fluxo em um nome interno substituindo caracteres de espaço por caracteres de sublinhado.
Aplicação	Escopo da aplicação para criar seu fluxo. Global é o padrão. O escopo da aplicação determina quais dados seu fluxo pode acessar e quais dados ele pode compartilhar. **Importante:** Você não pode mudar o escopo da aplicação de um fluxo depois de gerar uma visualização para ele.
Now Assist direções	Texto e imagem usado por Now Assist para criar seu fluxo. Você pode usar somente texto, somente imagem ou imagem e texto para criar o fluxo. Por exemplo, se você anexar uma imagem de um fluxograma, poderá adicionar informações adicionais sobre o fluxo como direções de texto. Descreva o gatilho de fluxo e seus dados primeiro. Em seguida, descreva todas as ações e a lógica de fluxo na ordem desejada no fluxo. Inclua o máximo de detalhes possível para obter os melhores resultados.
Tente um exemplo	Série de exemplos de texto a serem inseridos no Now Assist campo direções. Selecione esta opção para inserir texto de exemplo no campo Direções. Cada exemplo ilustra direções que criarão um contorno de fluxo. Tentar um exemplo substitui qualquer texto de direções adicionado anteriormente. Você pode usar as opções desfazer e refazer para reverter para as direções anteriores.

Siga estas diretrizes gerais ao escrever Now Assist direções.

Sempre descreva o gatilho primeiro

Descreva o gatilho de fluxo e suas condições de dados primeiro. Após o gatilho, descreva as ações e a lógica de fluxo na mesma ordem em que você deseja que elas estejam no fluxo.

Evite erros ortográficos

Tradução automática

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

Evite escrever incorretamente os nomes de ações, lógica de fluxo ou tabelas. Considere o uso de hashtags para evitar erros com nomes de tabela.

Seja preciso e descritivo em sua solicitação

Certifique-se de que sua solicitação seja precisa e descritiva. Descreva o gatilho de fluxo, os dados de registro, as ações e a lógica de fluxo com o máximo de detalhes possível. Se você anexar uma imagem, certifique-se de anexar uma imagem clara e de alta qualidade do processo.

Seja sucinto e direto em sua solicitação

Especifique se você deseja gerar um fluxo ou um subfluxo. Por exemplo, use a frase " Crie um fluxo que para gerar um fluxo. Descreva cada etapa do fluxo em ordem.

Consulte ações, lógica de fluxo e tabelas por nome

Use ação, lógica de fluxo e nomes de tabela como parte de suas direções. Quanto mais próximas suas direções estiverem dos nomes reais, mais fácil será para o LLM reconhecê-las. Por exemplo, use o texto para cada um ou faça o seguinte em paralelo para se referir a essas opções de lógica de fluxo específicas. Para nomes de tabela, considere o uso de hashtags.

Revise o contorno do fluxo gerado e os valores de entrada

Revise cada ação, lógica de fluxo e subfluxo no contorno de fluxo gerado. Revise os valores de entradas geradas para confirmar se eles contêm referências de dados relevantes.

Use hashtags para fazer referência a dados em uma tabela específica

Use um hash tag para selecionar um nome de tabela específico. Hashtags são particularmente úteis para distinguir tabelas que têm nomes de exibição idênticos ou semelhantes, como as tabelas Usuário [sys_user] e Usuário [imp_user].

Use números para distinguir as ramificações de Faça o seguinte na lógica de fluxo paralelo

Adicione um número a cada ramificação paralela. Por exemplo, as direções, " Quando um incidente P1 é criado, faça o seguinte em paralelo: 1. Registre sua descrição resumida e 2. PESQUISE o usuário atribuído a ele e envie um e-mail " deixa claro que existem duas ramificações.

Use aspas para definir valores exatos

Coloque valores de dados exatos entre aspas para ajudar o LLM a distinguir entre nomes de operação e valores de dados. Por exemplo, as direções, " Registre o valor, "incidente reaberto" " deixe claro que o texto "incidente reaberto" é um valor de dados.

Mostrar propriedades adicionais

Campo	Descrição
Proteção	Seleção para especificar se o fluxo é somente leitura. Você só pode selecionar um valor ao criar o fluxo em um escopo da aplicação que você possui.
Executar como	Opção para especificar o usuário que executa o fluxo. Você pode selecionar o usuário do sistema ou o usuário que inicia a sessão. Selecione o usuário que inicia a opção de sessão quando as atualizações devem vir do usuário que acionou o fluxo. Por exemplo, use esta opção quando quiser que os comentários do registro do incidente venham do usuário que iniciou o fluxo. As configurações da opção "run as" em um fluxo não se aplicam a subfluxos secundários. **Nota:** Por padrão, os fluxos são executados como o usuário que inicia a sessão.

Tradução automática

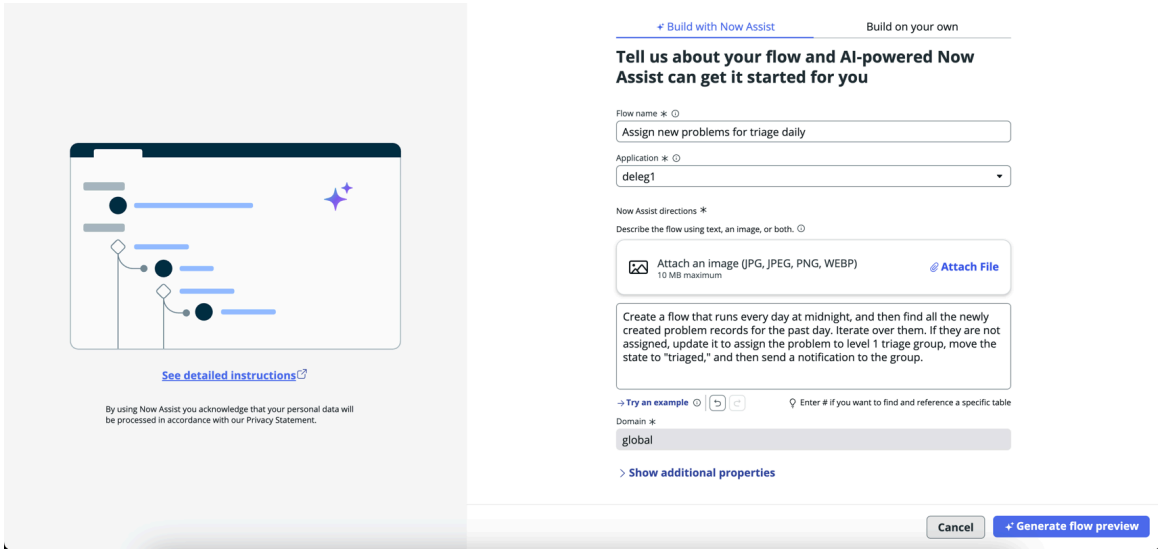
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
	Para criar um fluxo que possa ser executado com um token OAuth pessoal, selecione a opção o usuário que inicia a sessão. Se o usuário que está executando o fluxo tiver um token OAuth pessoal, o fluxo será executado com esse token. Para obter mais informações sobre como criar um token pessoal do OAuth, consulte Credenciais do OAuth 2.0 . Quando os fluxos são executados como o usuário que inicia a sessão, o sistema limita as ações de fluxo por restrições de ACL do usuário. Certifique-se de que as restrições de segurança não impeçam que os usuários que acionam o fluxo executem ações de fluxo. Os fluxos executados pelo usuário iniciador também respeitam configurações específicas do usuário, como formatos de data/hora. **Nota:** Os fluxos de e-mail de entrada ignoram essa configuração e sempre são executados como o usuário que inicia a sessão. Para testar os controles de acesso de um fluxo de e-mail de entrada, represente um usuário de e-mail de entrada típico e acione manualmente o fluxo.
Executar com as funções	Funções com as quais o fluxo é executado. Esta opção só está disponível quando **Executar como** está definido para **o usuário que inicia a sessão**. Você pode adicionar uma ou mais funções que o fluxo pode usar para acessar dados. Essas funções se aplicam somente à execução do fluxo. Por exemplo, adicione a função itil aos fluxos que precisam acessar dados do ITSM.
Padrão de prioridade de fluxo	Nível de prioridade no qual você deseja que o sistema execute este fluxo por padrão. As opções incluem: ◦ Baixo(a) ◦ Médio (padrão) ◦ Alto(a) Para saber mais sobre os níveis de prioridade de fluxo, consulte Prioridade de fluxo.

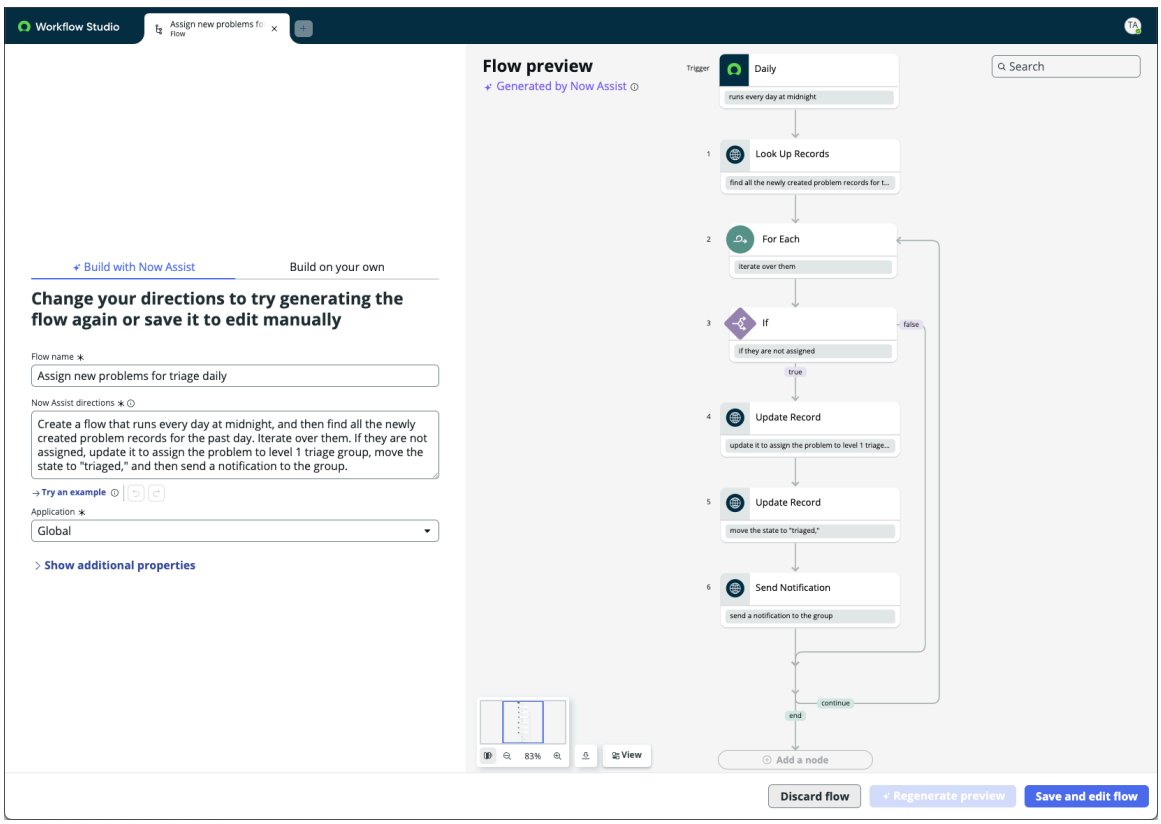
6. **Opcional:** Selecione **Tente um exemplo** opção para inserir um exemplo válido de direções de fluxo. Cada vez que você seleciona a opção, o sistema insere um exemplo diferente de texto de direções de fluxo. Há três exemplos de direções para escolher. Cada direção de exemplo produz um tipo diferente de fluxo. Selecionando Tente um exemplo substitui qualquer texto de direções adicionado anteriormente. Você pode usar as opções desfazer e refazer para reverter para as direções anteriores.
7. Selecione **Crie fluxo com o 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.



Workflow Studio usa suas direções de texto para criar um contorno de fluxo. Se bem-sucedido, Workflow Studio exibe uma visualização do fluxo na exibição de diagramação. Abaixo de cada nó do fluxo, há uma anotação mostrando as direções do texto usadas para gerar o item.



8. **Opcional:** Se a visualização do fluxo gerado não atender às suas necessidades, você poderá atualizar as direções do Now Assist e selecionar **Fluxo de recriação** .
   Cada vez que você cria ou reconstrói um fluxo, a operação conta como uma assistência rastreada por seu Now Assist assinatura. Para rastrear seu Now Assist uso, consulte Monitoring Now Assist usage in Subscription Management .

9. **Opcional:** Se você quiser parar de criar um fluxo e retornar ao Workflow Studio página inicial, você pode selecionar **Descartar 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.

Importante:
Workflow Studio não salva visualizações de fluxo. Se você descartar um fluxo, todas as informações sobre ele serão perdidas.

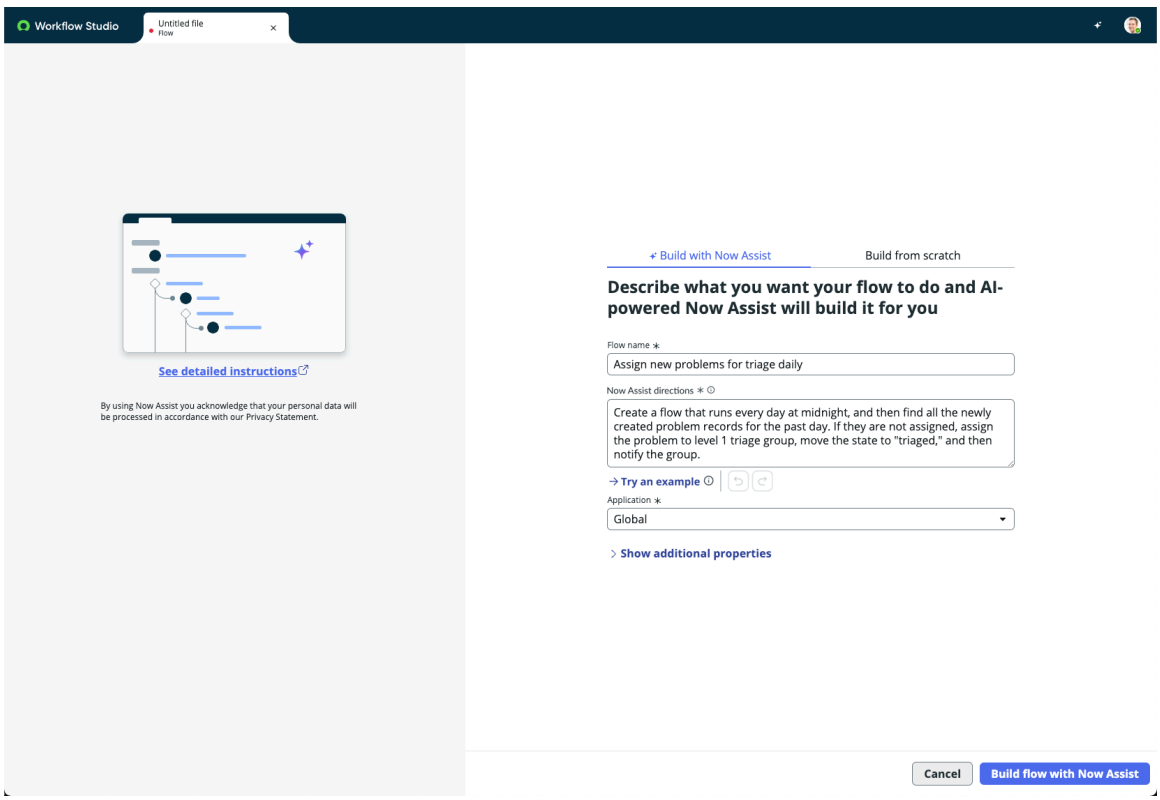
10. Selecione **Salve e edite o fluxo** para revisar o contorno do fluxo.

Nota:
Abrir um fluxo não conta como uma assistência.

Resultado

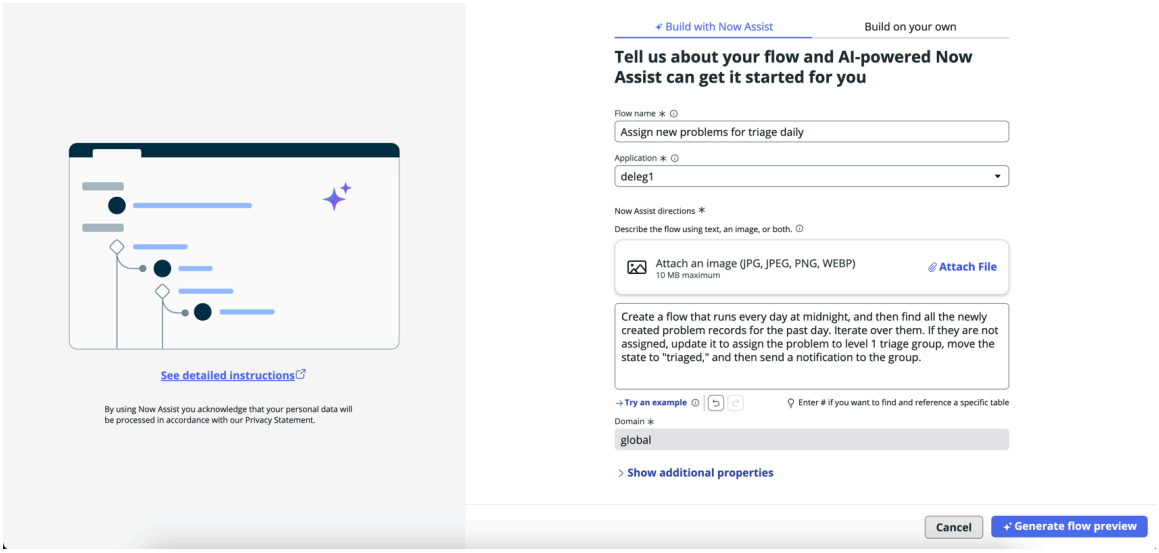
Now Assist cria um contorno de fluxo com o nome fornecido. Se o modelo de idioma grande não conseguir encontrar uma ação, lógica de fluxo ou subfluxo correspondente para sua solicitação, ele poderá adicionar uma ou mais etapas de espaço reservado.

Example: Crie um fluxo com um gatilho programado



Tradução automática

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



Você pode usar esses valores de prompt para criar um fluxo com um gatilho programado.

Nome do fluxo

Atribuir novos problemas para triagem diariamente

Now Assist direções

Crie um fluxo que seja executado todos os dias à meia-noite e encontre todos os registros de problema recém-criados do último dia. Iterar sobre eles. Se eles não estiverem atribuídos, atualize-o para atribuir o problema ao grupo de triagem de nível 1, mova o estado para "Triado" e envie uma notificação para o grupo.

O que Fazer Depois

- Substitua todas as etapas de espaço reservado por ações ou subfluxos reais.
- Configure as entradas de cada ação, lógica de fluxo e subfluxo para usar os dados apropriados.
- Teste o fluxo antes de ativá-lo.

Crie um fluxo com um gatilho de e-mail de entrada

Inicie um fluxo quando sua instância receber um e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Novo** > **Fluxo**.
3. Nas propriedades de fluxo, defina **Executar como** . **Usuário que inicia a sessão** .

> **Importante:**
> Os fluxos de e-mail de entrada usam o remetente do e-mail como o usuário que inicia a sessão. Se o sistema não reconhecer o remetente, o fluxo de e-mail de entrada será executado como o usuário Convidado. Definir o fluxo de e-mail de entrada para ser executado como o usuário que inicia a sessão garante que as ações de fluxo sejam limitadas pelos controles de acesso do usuário. Se o usuário da iniciação precisar de privilégios elevados por algum motivo, faça com que o fluxo de e-mails de entrada chame um subfluxo que seja executado com as funções necessárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Gatilho, selecione o ícone de adição ( ) para adicionar um gatilho.
5. Selecione **E-mail de entrada**.
6. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Condições de e-mails	Condições para qualificar quais e-mails iniciam seu fluxo. O construtor de condição usa campos da tabela E-mail [sys_email]. Por exemplo, para acionar um fluxo para um e-mail de entrada no qual um usuário responde a uma notificação do sistema, defina a condição como **[Receive type] [is] [Reply]**.
Tipo de Registro da Resposta	Tabela que está associada ao e-mail de destino. Por exemplo, para acionar um fluxo de um e-mail de resposta que um usuário envia de uma notificação de registro de incidente, selecione **Incident [incident]**.

7. Clique em **Done** (Concluído).
8. Adicione ações, subfluxos e lógica de fluxo ao fluxo.
9. **Opcional:** Adicione fases ao fluxo para relatar o andamento ao solicitante.
   Consulte Fases de fluxo e subfluxo.
10. Teste o fluxo.
    Para testar os controles de acesso de um fluxo de e-mail de entrada, represente um usuário de e-mail de entrada típico e acione manualmente o fluxo.. Para obter mais informações, consulte Testar um fluxo.
11. Se o teste for bem-sucedido, ative o fluxo.
    Para obter mais informações, consulte Ativar um fluxo.

Resultado

Quando um e-mail de entrada atende às condições definidas, o fluxo associado é acionado e executa as ações.

Permitir que vários gatilhos processem um e-mail de entrada

Configurar Workflow Studio para permitir que um e-mail de entrada seja processado por vários gatilhos de e-mail de entrada em uma ordem específica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Embora você possa processar um e-mail de entrada com várias ações de e-mail de entrada, não é possível processar um e-mail de entrada com vários fluxos por padrão. Você pode adicionar uma propriedade do sistema para permitir que os responsáveis pelo processo usem vários gatilhos para processar um e-mail de entrada.

Aviso:
Permitir que vários gatilhos processem um e-mail de entrada pode aumentar a manutenção e diminuir o desempenho do sistema.

Procedimento

1. Adicione uma propriedade com as seguintes configurações:
   - Nome: `glide.hub.flow.inbound_email_trigger.show_advanced`
   - Tipo: verdadeiro | falso
   - Valor: verdadeiro

Tradução automática

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

Depois de ativar a propriedade do sistema, o **Pedido** e. **Parar o processamento** os campos aparecem no gatilho de e-mail de entrada.

2. Crie vários fluxos com um gatilho de e-mail de entrada.

   Para obter mais informações, consulte Crie um fluxo com um gatilho de e-mail de entrada.

3. Especifique a ordem de processamento para cada um dos fluxos de e-mail de entrada:

   a. Abra cada fluxo e insira um valor em **Pedido** campo.

      Para dar ao fluxo prioridade mais alta sobre outros fluxos, insira um número menor.

   b. Habilitar ou desabilitar o processamento de interrupção para cada fluxo em sua sequência.

      Para permitir que um e-mail de entrada seja processado pelo próximo fluxo em sua sequência, limpe **Parar o processamento** opção.

      Para encerrar a sequência em um fluxo específico, deixe a opção selecionada nesse fluxo.

Crie um fluxo com um gatilho Mensagem Kafka

Crie um fluxo que processa eventos de um fluxo do Kafka. Inicie o fluxo quando um evento estiver disponível no tópico especificado.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Este gatilho requer um Stream Connect assinatura. Para obter mais informações, consulte https://www.servicenow.com/now-platform/workflow-data-fabric.html .

Este gatilho requer ServiceNow Instalador do Stream Connect [plug-in com.glide.hub.stream_connect.installer].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Clique **Novo(a)** > **Fluxo**.
3. Defina as propriedades do fluxo.
   Para obter mais informações, consulte Crie um fluxo em Workflow Studio.
4. Na seção Gatilho, clique em **Adicione um gatilho** e selecione **Aplicação** > **Mensagem do Kafka**.
5. No formulário Mensagem do Kafka, preencha os campos.

Campo	Descrição
Tópico	Referência ao tópico para monitorar mensagens.
Formato de serialização	O formato de serialização da mensagem. Selecione uma das seguintes opções. ○ **Texto sem formatação** : Selecione esta opção para qualquer mensagem de texto sem formatação. Este é o formato padrão. ○ **Codificado** : Selecione esta opção para mensagens em um Apache Formato Avro. Converter mensagens de texto sem formatação

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	para um formato Avro requer um esquema. Selecione o registro de esquema no **Registro de esquema** campo. Para obter informações sobre esquemas, consulte Schema management in Stream Connect .
Registro de esquema	Registro do esquema selecionado. Selecione uma das seguintes opções. ○ **Registro de esquema autônomo** ○ **Registro de esquema confluent** Este campo aparece somente quando **Formato de serialização** está definido como **Codificado** . Para o Registro de esquema confluent, se o ID de esquema da mensagem recebida não estiver na tabela de esquema, o sistema importará o esquema dinamicamente, usando a conexão REST configurada.
Opções avançadas	
Iniciar processamento de	Opção para começar a processar mensagens do início ou do final da fila, organizadas por data. Selecione uma das seguintes opções. ○ **A mensagem mais antiga na fila** : Iniciar o processamento das mensagens mais antigas na fila. ○ **O fim da fila** : Iniciar o processamento das mensagens mais recentes na fila.
Número de mensagens a serem processadas por execução	Opção para especificar o número de mensagens processadas por execução ou permitir que o sistema decida o número de mensagens. Selecione uma das seguintes opções. ○ **Otimizar automaticamente** : O sistema determina o número de mensagens a serem processadas por execução. ○ **Substituir manualmente (avançado)** : Você especifica o número de mensagens a serem processadas por execução.
Insira o número de mensagens (ignorado se o valor gerado pelo sistema for menor)	Número de mensagens para processar cada execução. Este campo aparece somente quando **Número de mensagens a serem processadas por execução** está definido como **Substituir manualmente (avançado)** . ○ Tipo: inteiro ○ Valor padrão: 100 ○ Valor mínimo: 1 ○ Valor máximo: 100 000 Se o número selecionado for maior do que o número calculado pelo sistema, o fluxo será executado com o número calculado pelo sistema. Dependendo do tamanho das mensagens, o número de mensagens processadas por execução pode ser menor do que o número especificado.

6. Clique em **Concluído**.
7. **Opcional:** Defina **Simultaneidade máxima** e. **Peso relativo** 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.

. **Simultaneidade máxima** o campo determina o número de grupos de partição a serem criados e o número de processadores paralelos a serem usados. . **Peso relativo** o campo permite alocar mais tempo de processamento para o consumidor em relação a outros consumidores.

a. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Administração do Fluxo** > **Configurações**.

b. Em **Subfluxo/Ação** , selecione o ícone de informações ( ) para o fluxo e selecione **Registro em aberto** .

c. Selecione o ícone Ações adicionais ( ) e selecione **Exibição** > **Kafka**.
. **Simultaneidade máxima** o campo aparece no formulário.

d. Para exibir o. **Peso relativo** campo, selecione **Avançado** .

e. Defina os valores para **Simultaneidade máxima** e. **Peso relativo** .

Campo	Descrição
Simultaneidade máxima	(Optional) Número máximo de processadores paralelos a serem usados para consumir mensagens e o número de grupos de partição a serem criados. Valor padrão: 1
Peso relativo	(Optional) Para cada ciclo, a quantidade máxima de tempo alocada ao consumidor para processar mensagens, em relação a outros consumidores. Por exemplo, um consumidor com um peso relativo duas vezes maior que o de outro consumidor recebe o dobro do tempo. Os consumidores que têm o mesmo peso relativo têm a mesma quantidade de tempo. O valor mínimo é 5. O valor máximo é 2000. O valor padrão é igual à simultaneidade máxima multiplicada pelo valor de *glide.ih.kafka.consumer.max_seconds_per_partition_group*propriedade. . *glide.ih.kafka.consumer.max_seconds_per_partition_group*a propriedade especifica o tempo máximo, em segundos, alocado para cada grupo de partições. Seu valor padrão é 10. O sistema usa o peso relativo para calcular o tempo limite do grupo de partições para a assinatura. O tempo limite do grupo de partições especifica o tempo máximo, em milissegundos, alocado para cada grupo de partições em uma assinatura específica. Este campo aparece somente quando **Avançado** selecionado.

f. Selecione **Atualizar**.

g. Navegue de volta para seu fluxo em Workflow Studio.

8. Adicione ações, subfluxos e lógica de fluxo ao fluxo.

9. Para testar o fluxo, clique em **Teste** botão.

Tradução automática

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

. **Teste** Abre a caixa de diálogo Fluxo de teste, na qual você pode criar uma mensagem para enviar para o fluxo. O sistema testa o fluxo com esta mensagem recém-criada, não com mensagens do tópico Kafka. O fluxo não começa a receber mensagens do tópico até que o fluxo seja ativado. Para obter mais informações, consulte Testar um fluxo.

10. Para ativar o fluxo, clique em **Ativar** botão.
    Quando você ativa o fluxo, o sistema começa a procurar mensagens no tópico. Você deve ativar o fluxo para receber mensagens. Para obter mais informações, consulte Ativar um fluxo.

Resultado

Quando há uma mensagem no tópico do Kafka, o fluxo aciona e executa as ações.

Crie um fluxo com um MetricBase gatilho

Inicie um fluxo quando um gatilho MetricBase for atendido. MetricBase aciona dados de série de tempo de rastreamento e pode monitorar quando um limite é atingido, quando uma tendência é detectada ou quando um sistema para de emitir relatórios de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

MetricBase os gatilhos não estão disponíveis no sistema de base. . MetricBase a aplicação requer uma assinatura separada e deve ser ativada por ServiceNow pessoal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Clique **Novo** > **Novo Fluxo**.
3. Defina as propriedades do fluxo.
   Para obter mais informações, consulte Crie um fluxo em Workflow Studio.
4. Na seção Gatilho, adicione um gatilho e selecione **MetricBase** .
5. Preencha os campos do gatilho.

Campo	Descrição
MetricBase Gatilho	Selecione ou crie um MetricBase registro do gatilho para iniciar o fluxo. Para tipos de MetricBase gatilhos, consulte MetricBase gatilhos .
Tabela	Tabela somente leitura que contém a métrica.
Condição	Clique em **Adicionar filtros** para definir condições baseadas em campo que determinam quando o fluxo é executado.
Script de condição	Defina um script em Adicional MetricBase Acionar tabela de filtragem e moderação para impedir que eventos de métrica duplicados acionem novamente um fluxo. Por exemplo, se uma métrica passar o mouse em um limite de gatilho definido, crie um script que defina se o fluxo deve ser executado uma vez quando a métrica for atingida ou sempre que o limite de gatilho for excedido.

6. Adicione ações, subfluxos e lógica de fluxo ao fluxo.
7. Teste o fluxo.
8. Quando o fluxo estiver se comportando conforme desejado, ative o fluxo.
   Para obter mais informações, consulte Testar um fluxo e Ativar um 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.

Resultado

. MetricBase a aplicação monitora os dados da série temporal no ServiceNow AI Platform. Quando o gatilho selecionado é atendido, o fluxo é executado.

Crie um fluxo com um gatilho de Análise proativa

Use os indicadores Performance Analytics para iniciar um fluxo. Defina as condições de início do fluxo como um conjunto de pontuações de KPI de análise de proatividade e valores de limite de KPI.

Antes de Iniciar

Importante:
Este fluxo oferece suporte a Performance Analytics indicadores internos Análise da plataforma. O fluxo requer uma assinatura para Performance Analytics. Além disso, você deve ter um trabalho Performance Analytics implementação. Para obter mais informações, consulte Performance Analytics (Indicator data sources) .

Para criar o fluxo, você deve estar familiarizado com Performance Analytics artefatos como indicadores e seus destinos e limites associados. Você também deve estar familiarizado com o da sua organização Performance Analytics implementação. Se você não é um especialista em Performance Analytics considere entrar em contato com um especialista de dentro da sua organização. Este especialista pode identificar os casos de uso da sua organização para gatilhos de análise proativa, que você pode implementar. Mesmo que você esteja testando apenas o fluxo, esse especialista pode identificar um indicador apropriado para testá-lo.

- Ative seu Análise da plataforma assinatura. Consulte Activating your Performance Analytics subscription .
- Selecione o relevante Performance Analytics Indicadores (KPIs) e Sinais de KPI.
- Execute o. **Trabalho de ativação da definição do gatilho de análise proativa** Da Programação [sys_trigger].

Função necessária: administrador ou flow_designer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Em Workflow Studio página inicial, selecione **Novo(a)** > **Fluxo**.
3. Defina as propriedades do fluxo.
   Para obter mais informações, consulte Crie um fluxo em Workflow Studio.
4. Na seção Gatilho, adicione um gatilho e selecione **Análise proativa** .
5. Para **Gatilho de análise proativa** , selecione um tipo de gatilho.

Tipo de gatilho de Análise proativa	Descrição
Meta preditiva não atingida	Inicie o fluxo quando uma meta de KPI provavelmente será ignorada.
Limite preditivo violado	Inicie o fluxo quando um limite de KPI tiver probabilidade de ser violado.
Sinal gerado	Inicie o fluxo quando um indicador de KPI gerar um sinal.
Meta não atingida	Inicie o fluxo quando uma meta de KPI for perdida.

Tradução automática

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

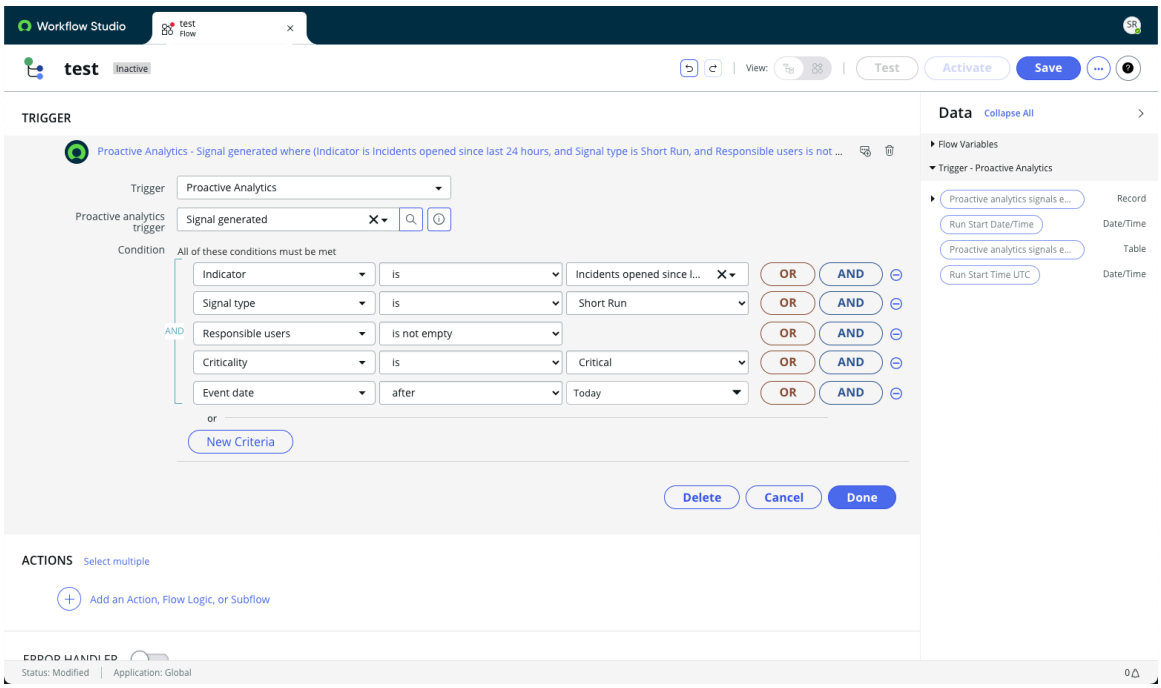
Tipo de gatilho de Análise proativa	Descrição
Limitar sempre	Inicie o fluxo quando um limite de KPI for violado por um valor alto ou baixo de todos os tempos.
Limite violado	Inicie o fluxo quando um limite de KPI for violado.

Nota:
Para obter mais informações sobre as opções de Análise proativa, consulte Proactive analytics insights on dashboards .

6. Em **Condição** Selecione o indicador de KPI, a meta ou os valores de limite necessários para iniciar o fluxo. A lista de condições varia de acordo com o tipo de gatilho do Proactive Analytics. Você pode usar o Construtor de condições para adicionar ou remover condições conforme necessário.

   Example

   Por exemplo, inicie um fluxo quando o indicador Incidentes abertos desde as últimas 24 horas gerar um sinal de Execução curta.



7. Adicione ações, subfluxos e lógica de fluxo ao fluxo.

   Example
   Por exemplo, envie uma notificação ou crie uma tarefa.

8. Teste o fluxo.
   Para obter mais informações sobre como testar um fluxo, consulte Testar um fluxo.

Tópicos relacionados

Performance Analytics indicators

KPI Signals

Performance Analytics targets and thresholds

Tradução automática

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

Crie um fluxo com um Catálogo de serviços gatilho

Inicie um fluxo quando um item de Catálogo de serviços for solicitado para automatizar o processo de execução.

https://player.vimeo.com/video/984477123?h=6189b3336b&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao contrário de um gatilho de registro que é executado em todos os registros em uma tabela, o. Catálogo de serviços o gatilho é executado em todas as solicitações de item do catálogo para um item específico quando o item do catálogo está configurado para executar um fluxo específico. Por exemplo, você pode definir um fluxo que é executado sempre que há uma solicitação para um tablet. O item solicitado se torna o registro do gatilho de fluxo.

Procedimento

1. Se ainda não tiver sido criado, crie o item do catálogo a ser associado ao fluxo.

   a. Navegar até **Catálogo de serviços** > **Definição de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
   A tabela Itens do catálogo [sc_cat_item] é aberta.

   b. Clique em **Nova**.

   c. Preencha os campos:
   Para obter uma descrição detalhada dos campos de item do catálogo, consulte Catalog Item form .

   Nota:
   Se você planeja adicionar fases ao seu fluxo, verifique se não há um fluxo de trabalho existente associado ao item que também tenha fases. Limpe os valores de **Fluxo de trabalho** e. **Plano de execução** campos para impedir que fases conflitantes sejam relatadas para o campo fase do item solicitado.

   d. Limpe todos os valores existentes em **Fluxo de trabalho** e. **Plano de execução** campos.

2. Crie o fluxo a ser associado ao item do catálogo.
   Quando acionado, este fluxo processa a solicitação de item do catálogo.

   a. Navegar até **Automação de Processo** > **Flow Designer**.

   b. Clique **Novo** > **Novo Fluxo**.

   c. Defina as propriedades do fluxo.
   Para obter mais informações, consulte Crie um fluxo em Workflow Studio.

   d. Na seção Gatilho, adicione um gatilho e selecione **Catálogo de serviços** .

   Nota:
   Catálogo de serviços não são compatíveis com variáveis de catálogo como parte da condição do gatilho. Em vez disso, obtenha ou crie variáveis do catálogo no corpo principal do fluxo.

   e. **Opcional:** Crie variáveis de catálogo específicas de fluxo disponíveis somente para 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.

Consulte Criar variáveis de fluxo de Catálogo de serviços.

f. Adicione ações, subfluxos e lógica de fluxo ao fluxo.
Algumas ações permitem gerenciar itens do catálogo. Por exemplo, a ação Criar tarefa do catálogo gera uma tarefa para o item solicitado e a ação Obter variáveis do catálogo permite que você acesse variáveis do catálogo como cápsulas de dados no fluxo. Consulte Ação Criar tarefa de catálogo e Ação Obter variáveis do catálogo.

g. **Opcional:** Adicione fases ao fluxo para relatar o andamento ao solicitante.
Consulte Fases de fluxo e subfluxo.

h. Teste o fluxo.
Uma vez que se comportem conforme desejado, ative o fluxo. Para obter mais informações, consulte Testar um fluxo e Ativar um fluxo.

Nota:
Você não pode ativar um fluxo se ele fizer referência a variáveis do catálogo que estão inativas ou não existem.

3. Adicione o fluxo ao **Fluxo** campo do item do catálogo que você criou.

a. Navegue até o item do catálogo.

b. Em **Fluxo** , selecione o fluxo que você criou.

Nota:
. **Fluxo** o campo exibe somente fluxos com um Catálogo de serviços gatilho. . **Fluxo** o campo não está visível, configure o formulário para exibi-lo.

c. Clique em **Atualizar**.

Resultado
Quando o item do catálogo é solicitado, o fluxo associado aciona e executa as ações.

O que Fazer Depois
Crie e implante registros de item do catálogo em suas instâncias.

Nota:
Catálogo de serviços são criados no escopo global. Eles não fazem parte do controle de código-fonte ou da transferência do repositório de aplicações e não fazem parte do Workflow Studio conjunto de atualizações

Criar um fluxo com um gatilho de Tarefa de ANS

Configure a definição de Acordo de nível de serviço (ANS) para executar um fluxo como o plano de ação.

Antes de Iniciar

- Configure uma aplicação no Criador de aplicações guiadas para armazenar Workflow Studio conteúdo.
- Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um gatilho de tarefa de ANS é executado somente quando um registro de tarefa corresponde às condições de uma definição de Acordo de nível de serviço (ANS). Por exemplo, você pode executar um fluxo sempre que um registro de incidente corresponder a. **Resolução de prioridade 1 (8 hora)** Definição de ANS.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Novo** > **Novo Fluxo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Propriedades de fluxo

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o fluxo. O sistema calcula o nome interno do fluxo a partir do nome.
Aplicação	Escopo da aplicação para criar seu fluxo. Global é o padrão.
Descrição	Descrição do seu fluxo.
Proteção	Seleção para especificar se o fluxo é somente leitura. Você só pode selecionar um valor ao criar o fluxo em um escopo da aplicação que você possui.
Executar como	Opção para especificar o usuário que executa o fluxo. Você pode selecionar o usuário do sistema ou o usuário que inicia a sessão. Selecione o usuário que inicia a opção de sessão quando as atualizações devem vir do usuário que acionou o fluxo. Por exemplo, use esta opção quando quiser que os comentários do registro do incidente venham do usuário que iniciou o fluxo. As configurações da opção "run as" em um fluxo não se aplicam a subfluxos secundários. O sistema executa ações de fluxo como o usuário que inicia o fluxo. Verifique se todos os usuários que podem acionar um fluxo têm o acesso de segurança necessário para executar suas ações. O usuário iniciador também determina configurações específicas do usuário, como formatos de data/hora. **Nota:** Os fluxos de e-mail de entrada ignoram essa configuração e sempre são executados como o usuário que inicia a sessão. Para testar os controles de acesso de um fluxo de e-mail de entrada, represente um usuário de e-mail de entrada típico e acione manualmente o fluxo.

4. Selecione **Enviar**.
   O sistema exibe a página do Flow Designer.
5. Selecionar **Selecione para adicionar um gatilho** > **Aplicação** > **Tarefa de ANS**.
6. Adicione ações, subfluxos e lógica de fluxo ao fluxo.
   Adicionar Ações do temporizador de porcentagem de ANS Especificar o que fazer quando um registro de tarefa anexado a um ANS atinge porcentagens específicas de conclusão.
7. Teste o fluxo.
   Para obter mais informações, consulte Testar um fluxo e Ativar um fluxo.
   Uma vez que se comportem conforme desejado, ative o fluxo.
8. Criar uma definição de ANS

Tradução automática

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

a. Em **Fluxo** , selecione o fluxo de tarefa de ANS que você criou anteriormente.

> **Nota:**
> . **Fluxo** O campo exibe somente fluxos com um gatilho de Tarefa de ANS.

b. Clique em **Enviar**.

Resultado
Quando as condições de definição de ANS são verdadeiras, o sistema executa o fluxo de tarefa de ANS especificado.

Crie um fluxo com um gatilho externo

Configure um fluxo com uma definição de gatilho externo do sistema de base. O fluxo responde a um gatilho externo orientado por eventos de um sistema de terceiros. Por exemplo, execute um fluxo quando um problema é criado em um sistema de acompanhamento de problemas de terceiros.

Antes de Iniciar
Função necessária: Flow_designer ou administrador

Assinatura necessária: Este recurso requer um IntegrationHub assinatura. Para obter mais informações, consulte Cronogramas jurídicos - Visão geral do IntegrationHub .

Certifique-se de ter configurado os endpoints do gatilho externo para o spoke da aplicação de terceiros. Para obter mais informações sobre como configurar o spoke de terceiros, consulte Set up external trigger endpoints .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Criar novo(a)** > **Fluxo**.
3. Preencha **Propriedades de fluxo** formulário.

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o fluxo. O sistema cria o nome interno do fluxo a partir deste nome.
Descrição	Descrição do seu fluxo.
Aplicação	Escopo da aplicação para criar seu fluxo. Global é o padrão.
Proteção	Especifique se o fluxo é somente leitura. **Nota:** Este é um campo opcional com dois valores: Nenhum e Somente leitura. Escolha somente leitura se o fluxo estiver em um escopo de aplicação que você possui.
Executar como	Opção para especificar o usuário que executa o fluxo. Você pode selecionar o usuário do sistema ou o usuário que inicia a sessão. Selecione o usuário que inicia a opção de sessão quando as atualizações devem vir do usuário que acionou o fluxo. Por exemplo, use esta opção quando quiser que os comentários do registro do

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	incidente venham do usuário que iniciou o fluxo. As configurações da opção "run as" em um fluxo não se aplicam a subfluxos secundários. **Nota:** Por padrão, os fluxos são executados como o usuário que inicia a sessão. Para criar um fluxo que possa ser executado com um token OAuth pessoal, selecione a opção o usuário que inicia a sessão. Se o usuário que está executando o fluxo tiver um token OAuth pessoal, o fluxo será executado com esse token. Para obter mais informações sobre como criar um token pessoal do OAuth, consulte Credenciais do OAuth 2.0 . Quando os fluxos são executados como o usuário que inicia a sessão, o sistema limita as ações de fluxo por regra de controle de acesso do usuário (ACL) restrições. Certifique-se de que as restrições de segurança não impeçam que os usuários que acionam o fluxo executem ações de fluxo. Os fluxos executados pelo usuário iniciador também respeitam configurações específicas do usuário, como formatos de data/hora. **Nota:** Os fluxos de e-mail de entrada ignoram essa configuração e sempre são executados como o usuário que inicia a sessão. Para testar os controles de acesso de um fluxo de e-mail de entrada, represente um usuário de e-mail de entrada típico e acione manualmente o fluxo.
Executar com as funções	Funções com as quais o fluxo é executado. Esta opção só está disponível quando **Executar como** está definido para **o usuário que inicia a sessão**.

4. Selecione **Enviar**.

   Nota:
   Se esta for sua primeira vez em Workflow Studio uma tela de boas-vindas será exibida. Você pode optar por fazer o tour de boas-vindas ou ignorar o tour.

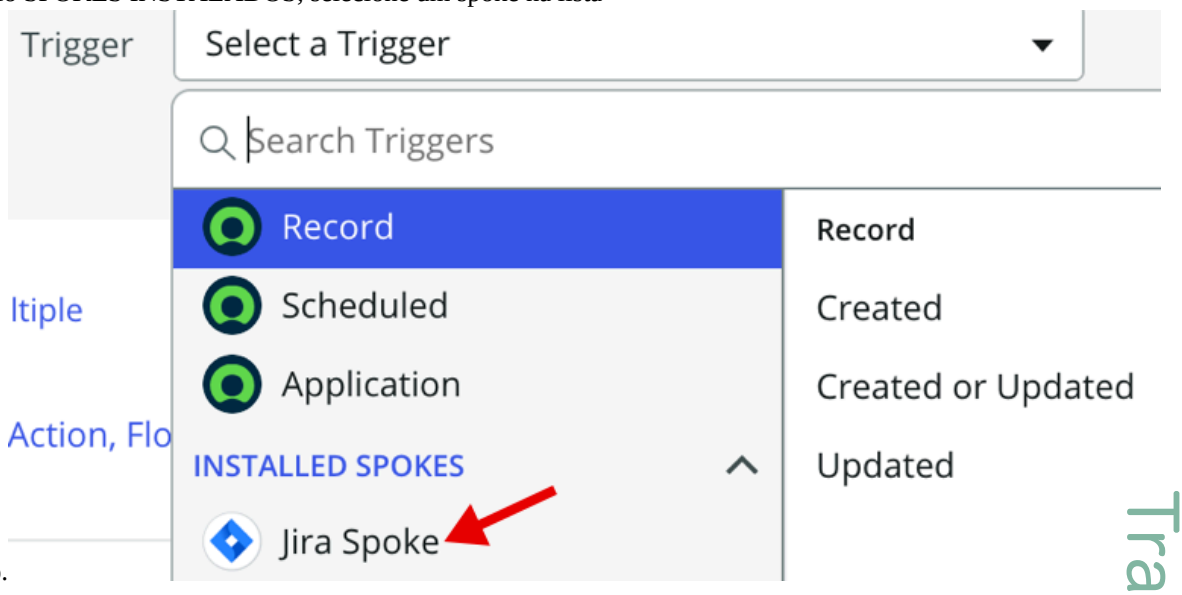
5. Adicione um gatilho ao seu fluxo.
   Se você tiver um gatilho externo salvo, o gatilho será exibido no spoke de terceiros instalado para você usar. Você pode adicionar condições adicionais conforme necessário. Consulte Crie um gatilho externo salvo.

Tradução automática

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

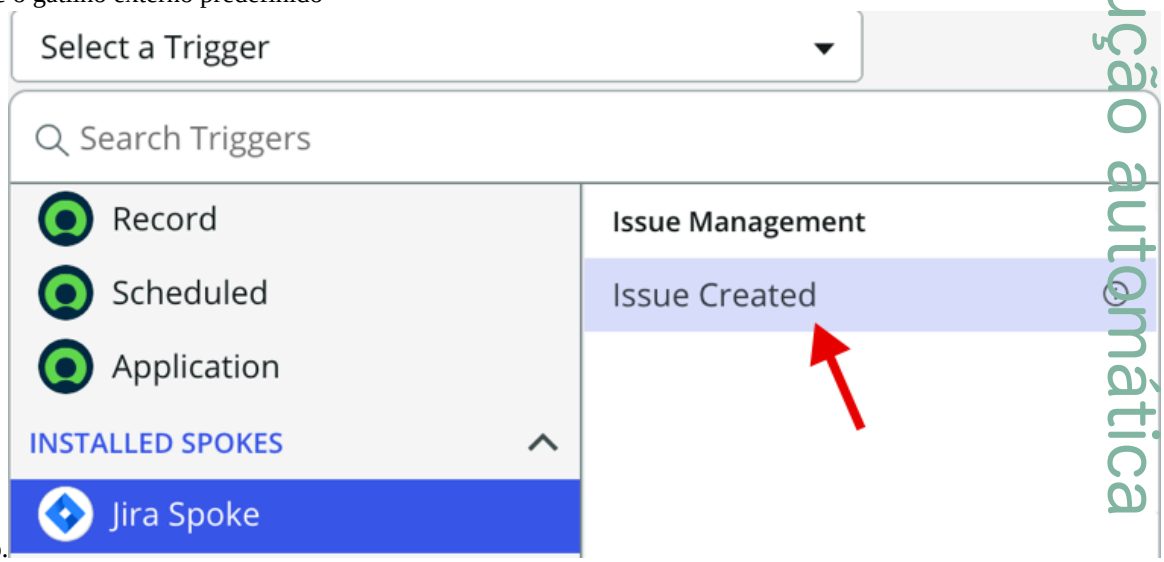
a. Na seção DO GATILHO, selecione **Adicione um gatilho** .

b. No título SPOKES INSTALADOS, selecione um spoke na lista



Gatilho.

c. Selecione o gatilho externo predefinido



definição.
Para saber mais sobre gatilho externo definições , consulte Conditional and event-driven inbound integration .

d. **Opcional:** Para definir as condições para o fluxo ser executado, no campo Condição 1, arraste a cápsula de dados apropriada e insira o valor.

e. Clique em **Done** (Concluído).
Você configurou o gatilho.

6. Adicione ações, subfluxos e lógica de fluxo ao fluxo.

7. Teste o fluxo.

Tradução automática

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

8. Ative o fluxo.
   Ative o fluxo se o teste retornar o resultado desejado. Para obter mais informações sobre como testar e ativar seu fluxo, consulte Testar um fluxo e. Ativar um fluxo.

Crie um fluxo com funções

Crie um fluxo ou subfluxo que seja executado com funções atribuídas. Atribuir funções permite criar um fluxo iniciado pelo usuário que é executado com suas próprias funções em vez das funções do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

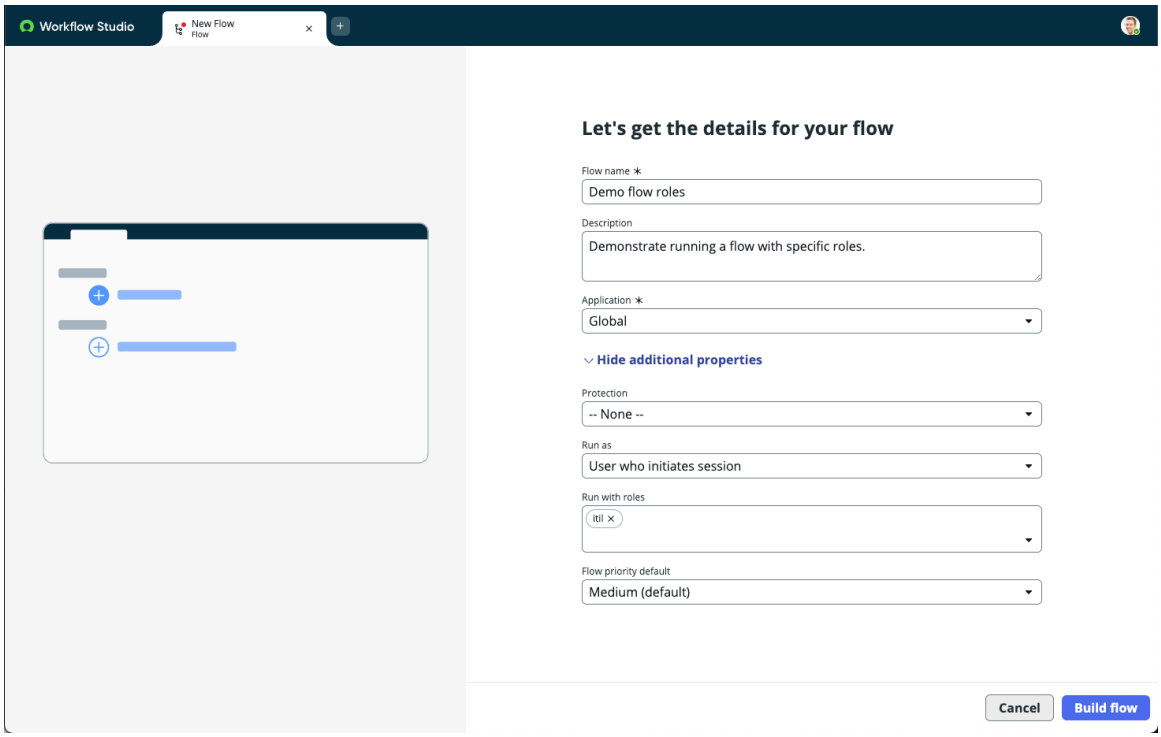
Crie um fluxo iniciado pelo usuário que seja executado com suas próprias funções e não as funções do usuário. Para obter mais informações sobre como atribuir funções a um fluxo, acesse Funções de fluxo. Por exemplo, permita que um fluxo seja executado com a função itil para que ele possa acessar dados pertencentes a. IT Service Management aplicações como incidentes e problemas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Clique **Novo** > **Fluxo** ou **Novo** > **Subfluxo**.
3. No formulário Propriedades de fluxo, defina o Nome, a Aplicação e a Descrição do fluxo.
   Para obter mais informações, consulte Crie um fluxo em Workflow Studio.
4. Expanda **Propriedades adicionais** seção.
5. Em **Executar como** campo, selecione **Usuário que inicia a sessão** .
   A seleção de função não estará disponível se **Usuário do sistema** a opção está selecionada em **Executar como** campo.
6. Em **Executar com funções** selecione uma ou mais funções que você deseja que o fluxo use durante a execução.

Tradução automática

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



As funções selecionadas substituem todas as funções que o usuário normalmente tem. Se você não selecionar nenhuma função, o fluxo será executado com as funções normalmente associadas ao usuário.

Dica:
se você tiver o plug-in Explicit Roles (com.glide.explicit_roles) ativado, adicione a função snc_internal ao fluxo.

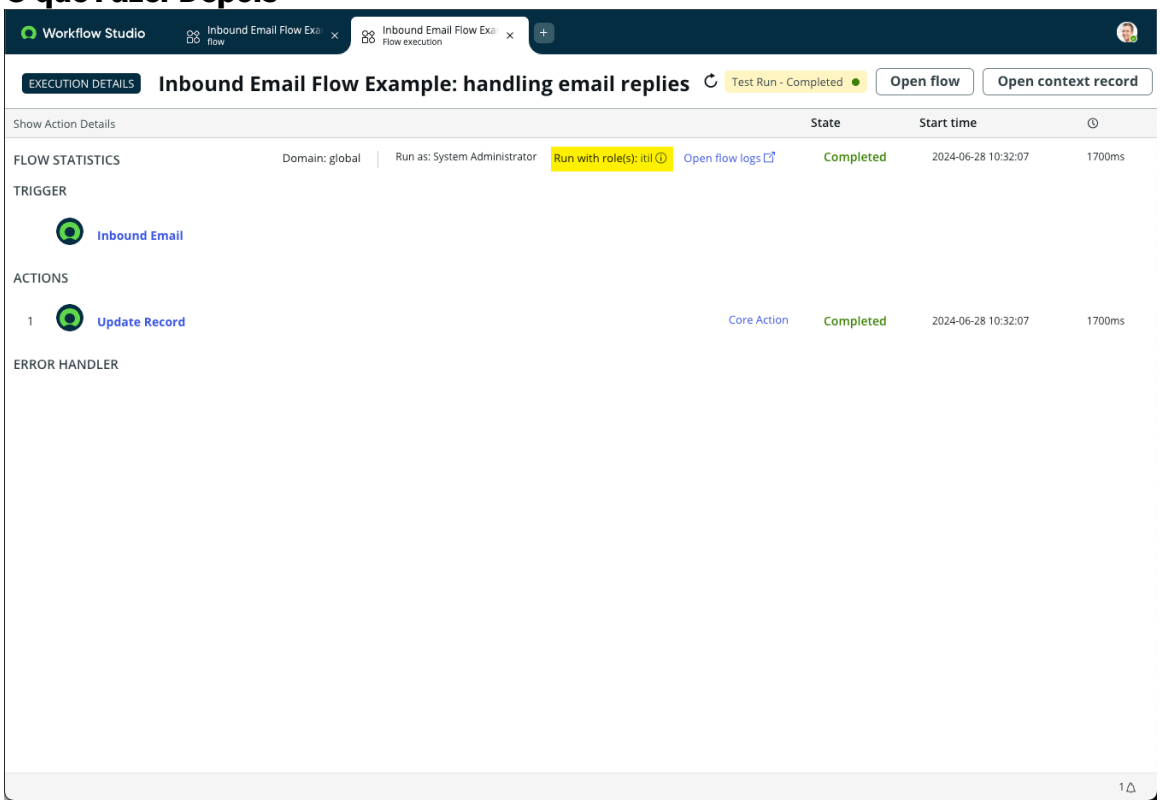
Example
Por exemplo, um fluxo de e-mail de entrada normalmente é executado como um usuário existente ou como o usuário Convidado quando não há nenhum usuário existente. Usuários convidados não têm acesso a. IT Service Management dados como incidentes e problemas. Executar um fluxo sem funções pode produzir erros de acesso quando o fluxo tenta acessar dados restritos em nome do usuário convidado. Executar um fluxo com uma função como itil garante que o fluxo possa acessar os dados de que precisa.

7. Selecione **Fluxo de compilação** .

Tradução automática

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



Continue a criar e testar seu fluxo até que esteja pronto para ativá-lo. Você pode modificar as funções do fluxo a qualquer momento atualizando o formulário Propriedades do fluxo.

Criar variáveis de fluxo de Catálogo de serviços

Crie variáveis de Catálogo de serviços que ficarão disponíveis somente para um fluxo Catálogo de serviços específico. Variáveis específicas de fluxo estão disponíveis para catalogar tarefas e ações no fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As variáveis de fluxo de Catálogo de serviços são exibidas no campo **Variáveis do catálogo** das ações Criar tarefa do catálogo e Obter variáveis do catálogo. Elas são exibidas no formato **Flow:variablename** e só estão disponíveis para o fluxo no qual foram definidos.

Para obter mais informações sobre como ações de Catálogo de serviços, consulte Ação Criar tarefa de catálogo e Ação Obter variáveis do catálogo.

Procedimento

1. Abra ou crie um fluxo com um gatilho de Catálogo de serviços.
2. Clique no ... e selecione **Gerenciar variáveis do catálogo de fluxo**.
   A tabela Variáveis do catálogo de fluxo será aberta.
3. Clique em **Novo** para adicionar uma nova variável disponível ao fluxo.
4. Preencha o formulário.

Tradução automática

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

Formulário variável

Campo	Descrição
Aplicação	Campo somente de leitura que indica quais aplicações podem usar esta variável.
Mapear para campo	Mapeia a variável para um campo específico na tabela do produtor de registro. Este campo vai aparecer se a variável pertencer a um produtor de registro.
Tipo	O tipo de variável que você deseja criar. Para obter mais informações, consulte Tipos de variáveis do catálogo de serviços .
Item do catálogo	Item do catálogo usando a variável.
Solicitar	Solicitar que a variável seja colocada na página para o item do catálogo. As variáveis são organizadas de cima para baixo do menor para o maior valor de pedido. Por exemplo, uma variável com um valor de pedido de 1 é colocada acima de outras variáveis com valores de pedido superiores.
Ativo	Caixa de seleção para tornar a variável disponível para uso
Obrigatório	Caixa de seleção para tornar a variável obrigatória como parte do processo de pedido. **Nota:** Este comportamento é aplicável somente no carregamento da página e pode ser alterado por meio de APIs do cliente.
Somente leitura	Opção para tornar a variável somente de leitura ou editável.
Oculto	Opção para ocultar a variável.
Exclusivo	Opção para proibir valores duplicados para esta variável em um conjunto de variáveis com várias linhas. **Nota:** ○ Este campo aparece somente para uma variável criada em um conjunto de variáveis com várias linhas. ○ Este comportamento é aplicável somente em ServiceNow AI Platform, Portal de serviços e no editor de variáveis em Espaço do agente.
Desabilitar preenchimento de slot inicial	Caixa de seleção para determinar se o uso de pares de chave-valor fornecidos pelo solicitante deve ser ativado para preencher previamente os formulários de item do catálogo.
Seleção Necessária	Caixa de seleção para exigir que os usuários marquem a variável da caixa de seleção. Por exemplo, use esta opção para exigir que os usuários marquem a caixa de seleção **Concordo** em um formulário de acordo. Se os usuários tentarem enviar o formulário de acordo sem marcar a caixa de seleção, uma mensagem de alerta vai ser exibida para informar que eles precisam marcar a caixa de seleção.
Global	Se selecionada, a variável estará disponível para todas as tarefas do catálogo nos fluxos de trabalho do catálogo de serviços ou planos de execução por padrão. Se desmarcada, a variável deve ser associada a tarefas do catálogo individuais.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Campo	Campo para o qual a variável mapeia. Este campo vai aparecer se a variável pertencer a um produtor de registro.
Tabela do produtor de registro	Tabela na qual o produtor de registro cria um registro Este campo vai aparecer se a variável pertencer a um produtor de registro.
Pergunta	
Pergunta	Pergunta para aos usuários que estão solicitando o item do catálogo.
Nome	Nome para identificar a pergunta. **Nota:** Se esse campo estiver vazio, seu valor vai ser preenchido automaticamente com base no campo **Pergunta** para todos os tipos de variáveis, exceto pausa, divisão do contêiner e término do contêiner.
Dica da ferramenta	Texto de dica de ferramenta a ser exibido quando os usuários apontarem para a variável. Insira uma breve observação para descrever a finalidade da "Pergunta".
Texto de exemplo	Dica exibida no campo da pergunta antes de o usuário inserir um valor. Aplicável às seguintes variáveis: ◦ Endereço IP ◦ E-mail ◦ URL ◦ Texto de linha única ◦ Texto de linha única larga ◦ Texto de várias linhas ◦ Data ◦ Data/Hora
Rich Text	Rótulo formatado a ser exibido em um formulário de item do catálogo. Aplicável para a variável do Rótulo de Rich Text.
Anotação	
Mostrar ajuda	Se selecionado, exibe o texto de ajuda e as instruções para a variável. **Nota:** ◦ Não está disponível para variáveis de quebra e caixa de seleção. ◦ O texto da ajuda e as instruções não estão disponíveis para um conjunto de variáveis.
Sempre Expandido	Se selecionado, o **Texto de ajuda** e o valor do campo **Instruções** vão ser expandidos por padrão quando a página do item do catálogo for carregada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Essa caixa de seleção aparece apenas quando a caixa de seleção **Exibir ajuda** for marcada. **Nota:** ◦ Este campo também é aplicável no Portal de serviços. ◦ Este campo não é aplicável no editor de variáveis no Espaço e no componente UIB do Item do catálogo. ◦ Se a caixa de seleção **Expandir ajuda para todas as perguntas** estiver marcada no nível do item do catálogo, a configuração do campo **Sempre expandido** no nível da variável vai ser substituída. ◦ Se a caixa de seleção **Expandir ajuda para todas as perguntas** estiver desmarcada no nível do item do catálogo, a configuração do campo **Sempre expandido** no nível da variável vai ser aplicável.
Marcador de ajuda	Se a caixa de seleção **Sempre Expandido** estiver desmarcada, clique no valor especificado neste campo para exibir o **texto da Ajuda** e os valores do campo **Instruções**. Este campo não é aplicável no editor de variáveis no Espaço e no componente UIB do Item do catálogo.
Texto de ajuda	Informações de ajuda para uma variável do Catálogo de serviços. Este campo é aplicável em ServiceNow AI Platform, Portal de serviços, e editor de variáveis no Espaço e no componente UIB do Item do catálogo. No entanto, em Espaço e no componente UIB do item do catálogo, é possível exibir o texto de ajuda ou as instruções. Se as instruções e o texto de ajuda estiverem disponíveis, vai ser possível exibir somente as instruções. Este campo não é aplicável para variáveis Break, CheckBox, Container End, Container Split, Macro, and UI Page. Em Espaço e no componente UIB do Item do catálogo, este campo também não é aplicável para uma variável Mascarada.
Instruções	Informações que exigem formatação de rich text ou adição de imagens para oferecer suporte a informações de ajuda. Este campo é aplicável em ServiceNow AI Platform, Portal de serviços, e editor de variáveis no Espaço e no componente UIB do Item do catálogo. No entanto, em Espaço e no componente UIB do item do catálogo, é possível exibir o texto de ajuda ou as instruções. Se as instruções e o texto de ajuda estiverem disponíveis, vai ser possível exibir somente as instruções. Em Espaço e no componente UIB do Item do catálogo, este campo também não é aplicável para uma variável Mascarada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Para tabelas HTML, use tamanhos que estejam dentro da largura da variável.
Especificações de tipo (os campos nesta seção variam para cada tipo de variável)	
Largura da variável	Largura para a variável em uma página de item do catálogo, para especificar a porcentagem do tamanho da tela que ela pode abranger. Para obter detalhes, consulte Configuração de uma largura padrão para variáveis do catálogo de serviços . Este campo aparece para todos os tipos de variáveis, exceto para variáveis de quebra, término de contêiner, início de contêiner, divisão de contêiner, layout de contêiner e rótulo.
Habilitar também solicitação para	Opção para permitir que uma solicitação de item do catálogo seja enviada para vários usuários. Depois de selecionar esta opção, o campo **Solicitação também para** é exibido junto com a variável Solicitado para em um item do catálogo. ○ Esta funcionalidade é aplicável somente no Portal de serviços. ○ Este campo é aplicável somente para a variável Solicitado para. Para obter informações sobre experiência de solicitação delegada, consulte Delegated request experience .
Funções para usar também solicitação para	Opção para especificar as funções que podem enviar uma solicitação de item do catálogo para vários usuários. ○ Esta funcionalidade é aplicável somente no Portal de serviços. ○ Este campo é aplicável somente para a variável Solicitado para. ○ Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Habilitar solicitação também para** estiver marcada. **Nota:** Se nenhuma função for especificada, qualquer pessoa que tenha acesso ao item do catálogo vai poder enviar a solicitação. Para obter informações sobre experiência de solicitação delegada, consulte Delegated request experience .
Direção de escolha	A direção na qual a lista de seleção é organizada. ○ Na**horizontal**: organiza as opções horizontalmente. ○ **Para baixo**: organiza as opções verticalmente. Este campo aparece para variáveis de múltipla escolha de pesquisa. **Nota:** A direção selecionada também é aplicável no Portal de serviços.
Campo de opção	Campo de tabela para preencher opções para a variável. Se nenhuma opção for definida para um campo, a variável vai carregar valores distintos relacionados ao campo da tabela. Este campo aparece para variáveis de caixa de seleção.
Tabela de opções	Tabela com valores a serem preenchidos no **campo Opção**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Este campo aparece para variáveis de caixa de seleção.
Não selecione a primeira escolha	Caixa de seleção para deixar todas as opções da variável desmarcadas na página do item do catálogo. Se esta caixa de seleção estiver marcada, a primeira opção para a variável vai ser selecionada por padrão. Este campo aparece para variáveis de escala numérica e de múltipla escolha.
Qualificador de referência dinâmico	Qualificador dinâmico. Selecione um filtro dinâmico para executar uma consulta no campo de referência. Este campo vai aparecer para variáveis de referência quando **Usar qualificador de referência** estiver definido como **Dinâmico**.
Incluir nenhum	Caixa de seleção para incluir a opção **Nenhum** em uma lista de opções. Este campo aparece para variáveis de pesquisa de múltipla escolha, pesquisa de caixa de seleção, múltipla escolha e caixa de seleção.
Layout	Layout para um contêiner, seja de uma ou duas colunas. Este campo aparece para variáveis de início de contêiner.
Tabela de lista	Tabela com os valores do coletor de lista. A tabela deve ter uma coluna de exibição especificada. Este campo aparece para variáveis de coletor de lista.
Origem da pesquisa	A origem da pesquisa. Selecione `Tabela` ou `Opções` . Tabela é selecionada por padrão.
Pesquisa a partir de tabela	Tabela da qual os valores são obtidos para os usuários selecionarem. Os valores desta tabela são preenchidos no **campo Valor de pesquisa**. Este campo aparece para pesquisar variáveis de múltipla escolha e de caixa de seleção de pesquisa e quando um **Tabela** a origem da pesquisa está selecionada.
Campo de valor de pesquisa	Campo na tabela de pesquisa que preenche as opções para a variável. Este campo aparece para pesquisar variáveis de múltipla escolha e de caixa de seleção de pesquisa e quando um **Tabela** a origem da pesquisa está selecionada.
Campo(s) do rótulo de pesquisa	Lista separada por vírgulas de campos na tabela de pesquisa cujos valores são usados para exibir opções. Este campo aparece para pesquisar variáveis de múltipla escolha e de caixa de seleção de pesquisa e quando um **Tabela** a origem da pesquisa está selecionada.
Campo de pesquisa de preço	Campo na tabela de pesquisa cujo valor é usado para modificar o preço do item que está sendo solicitado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Este campo aparece para pesquisar variáveis de múltipla escolha e de caixa de seleção de pesquisa e quando um **Tabela** a origem da pesquisa está selecionada.
Campo de pesquisa de preço recorrente	Campo na tabela de pesquisa cujo valor é usado para modificar o preço recorrente do item que está sendo solicitado. Este campo aparece para pesquisar variáveis de múltipla escolha e de caixa de seleção de pesquisa e quando um **Tabela** a origem da pesquisa está selecionada.
Tabela de opções	Use este campo para especificar a tabela que contém a lista de seleção desejada. Só está ativo quando **Origem da pesquisa** está definido como Opções . O sistema consulta a tabela de seleção central (sys_choice) para todas as listas de seleção associadas à tabela selecionada aqui.
Campo de opção	Use este campo para selecionar o campo específico (ou "Elemento") na tabela de seleção cujas opções você deseja exibir. Por exemplo, se sua tabela de seleção for Incidente [incidente], você poderá selecionar **Prioridade** , **Estado** ou **Categoria** campo para exibir as opções definidas para ele.
A escolha depende de	Selecione outra variável do mesmo item do catálogo para tornar as escolhas dessa variável dependentes dela. Isso cria um efeito de filtragem dinâmico. As opções mostradas na variável atual serão filtradas em tempo real com base no valor selecionado pelo usuário na variável especificada aqui. Por exemplo, se este campo for para "Cidade", você poderá selecionar uma variável "País" aqui, garantindo que somente as cidades relevantes sejam mostradas com base no país selecionado.
Macro	Macro de IU a ser inserida no item do catálogo. Este campo aparece para variáveis de macro, macro com rótulo e página de IU.
Macro de resumo	Aplicável somente para variáveis do tipo Macro e Macro com rótulo.
Widget	Aplicável somente para variáveis do tipo Macro e Macro com rótulo.
Preço se verificado	Preço do item. Este campo aparece para variáveis de caixa de seleção.
Preço recorrente se marcado	Preço que aumenta para o item, quando o usuário solicita mais de um pedido do item. Este campo aparece para variáveis de caixa de seleção. Para obter mais informações sobre preços e preços recorrentes, consulte Como usar variáveis para configuração de preço .
Referência	Tabela de referência para a variável. A tabela deve ter uma coluna de exibição especificada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Este campo aparece para variáveis de referência.
Qual de referência	Qualificadores para restringir os dados disponíveis no campo. Compatível com qualificadores de referência e avançados. Para obter mais informações, consulte Qualificadores de referência . Retorna todos os resultados correspondentes (sem máximo). **Nota:** Por motivos de segurança, o uso de scripts no campo **Qual de referência** é restrito aos administradores do sistema por meio da regra de negócios **Permitir javascript no Valor padrão**. Este campo aparece para coletor de listas, pesquisa múltipla escolha, caixa de seleção de pesquisa, referência e. Solicitado para variáveis. Este campo vai aparecer para variáveis de referência quando **Usar qualificador de referência** estiver definido como **Dinâmico**.
Condição de qualificador de referência	Opções para criar condições. Este campo vai aparecer para variáveis de referência quando **Usar qualificador de referência** estiver definido como **Simples**.
Máximo de escala	Maior valor na escala de opções disponíveis para a variável. Este campo aparece para variáveis de escala numérica.
Mínimo de escala	Menor valor na escala de opções disponíveis para a variável. Este campo aparece para variáveis de escala numérica.
Somente valores exclusivos	Caixa de seleção para exigir um valor exclusivo para o campo. Quando esta caixa de seleção está marcada, dois registros não podem ter o mesmo valor para esse campo. Este campo aparece para variáveis de pesquisa de múltipla escolha, pesquisa de caixa de seleção e caixa de seleção.
Confirmação de uso	Caixa de seleção para solicitar que os usuários insiram novamente os dados para verificar suas entradas. Este campo aparece para variáveis mascaradas.
Usar criptografia	Caixa de seleção para armazenar a resposta em formato criptografado no banco de dados. Se não estiver criptografada, a resposta vai ser armazenada em formato de texto sem formatação. A criptografia usa DES triplo com criptografia do sistema. Este campo aparece para variáveis mascaradas.
Use qualificador de referência	Tipo de qualificador a ser usado. Este campo aparece para variáveis de referência.
Regex de Validação	Expressão regular que valida o valor da variável. Este campo é exibido somente para os tipos de variáveis Texto de linha única e Texto de linha única larga.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Para definir expressões regulares, consulte Define a regular expression for a variable . **Nota:** ○ Este campo também é aplicável no Portal de serviços. ○ O valor do atributo max_length é válido mesmo quando o regex de validação está definido. ○ Não é possível adicionar um item do catálogo com erros de validação de regex à lista de desejos.
Atributos variáveis	Atributos que definem o comportamento e as restrições de uma variável. Para obter informações sobre atributos de variável, consulte Atributo de variável do catálogo de serviços .
Bloco de tópicos	Especifique o bloco de tópico semelhante às macros de IU configuradas ou widgets usados nas variáveis personalizadas ou personalizadas com rótulo para replicar o mesmo comportamento em um Virtual Agent conversa. **Nota:** Este campo está disponível somente para os tipos de variáveis "Personalizado" e "Personalizado com rótulo".
Valor padrão	
Valor padrão	Valor padrão para a variável.
Permissão Se nenhuma função for especificada nesta guia para as ações de leitura, gravação ou criação, todos os usuários que podem acessar o item do catálogo vão poder executar essas ações, independente de sua função. Por exemplo, se nenhuma função for especificada para o campo **Funções de gravação**, todos os usuários que podem acessar o item do catálogo vão poder editar o valor da variável no editor de variáveis. Um usuário com uma função que não corresponde a nenhuma das funções a seguir não pode definir valores de variáveis, mesmo por meio de scripts. Essas funções não estão disponíveis para variáveis de Rótulo, Quebra, Divisão de contêiner, Fim de contêiner, Macro, Macro com Rótulo e Página de IU.	
Funções de leitura	Funções que podem visualizar a variável antes ou depois de solicitar o item do catálogo ou o produtor de registro. Somente um usuário com as funções especificadas neste campo pode exibir a variável.
Funções de gravação	Funções que podem editar a variável no editor de variáveis depois de solicitar o item do catálogo ou o produtor de registro. Se um usuário não tiver as funções especificadas neste campo, a variável vai ser somente de leitura no editor de variáveis.
Criar funções	Funções que podem criar valores para a variável antes ou depois de solicitar o item do catálogo ou o produtor de registro. Se um usuário não tiver a função especificada, a variável vai ser somente de leitura antes de solicitar o item do catálogo ou o produtor de registro.
Disponibilidade	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Visível em outro lugar	Se selecionada, a variável fica visível no formulário do item antes de solicitar o item, no VEditor após a solicitação do item e na exibição do carrinho do item.
Visível em pacotes	Se selecionada, a variável fica visível quando o item é adicionado a um pacote.
Visível em guias	Se selecionada, a variável fica visível quando adicionada a um guia de pedido ou quando adicionada a um item do catálogo que esteja incluído no guia de pedido. **Nota:** Se um guia de pedido tiver muitos itens e variáveis, considere desmarcar esta caixa de seleção no maior número possível de itens, para melhorar o desempenho de carregamento nos guias de pedido.
Visível em sumários	Se selecionada, a variável fica visível em qualquer resumidor de variável do item do catálogo. No Portal de serviços, a variável está visível na página do tíquete de RITM e na página de Aprovação. Em Now Mobile, a variável está visível nos registros de RITM e de aprovação.
Remover de interfaces conversacionais	Se o item do catálogo tiver uma variável que esteja tornando o item não conversacional, por exemplo, uma variável sobre preço, marque a caixa de seleção para que o item do catálogo se torne conversacional. **Nota:** Esta opção não se aplica a um conjunto de variáveis de várias linhas (MRVS).

5. Clique em **Enviar**.

Resultado
Acesse a variável no fluxo adicionando uma ação Criar tarefa de catálogo ou Obter variáveis de catálogo.

Crie uma tabela de decisão em um fluxo

Crie a estrutura para uma tabela de decisão enquanto cria seu fluxo no Workflow Studio. Use dados do fluxo para criar entradas, condições e resultados para a tabela de decisão, tudo em um modal conveniente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, decision_table_admin, flow_designer ou permissões de desenvolvedor delegadas

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Criar uma tabela de decisão em linha em um fluxo cria somente a estrutura da tabela com entradas, condições e resultados. Para concluir a tabela adicionando as regras de decisão reais, você deve abrir e editar a tabela de decisão em sua própria guia.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Fluxos** .
3. Selecione um 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.

4. Em Ações, selecione **Lógica de fluxo** .
5. Selecione **Tomar uma decisão** .
6. Em **Rótulo de decisão** insira um rótulo exclusivo para a decisão.
7. Em **Tabela de decisão** , selecione Criar novo registro (+ ícone).
   No modal Criar tabela de decisão, na página Definir propriedades, dois campos editáveis são preenchidos a partir do seu fluxo.

Definir propriedades

Campo	Descrição
Nome da tabela de decisão	Nome exclusivo da tabela. Este nome é preenchido a partir de **Rótulo de decisão** .
Aplicação	Aplicação em que a tabela de decisão reside. A aplicação é preenchida com base na aplicação em que o fluxo está.

8. Selecione **Avançar**.
9. Selecione **Adicionar entrada** para adicionar entradas à tabela de decisão.
   As entradas são as variáveis que definem o tipo de dados que a tabela de decisão procura para tomar decisões. Ao criar uma tabela de decisão em um fluxo, você pode adicionar entradas diretamente dos dados no fluxo. Para obter mais informações sobre os tipos de entradas que você pode adicionar, consulte Crie tabelas de decisão em Workflow Studio.

Nota:
Algumas entradas devem ser adicionadas ou ajustadas quando você abre a tabela de decisão para preencher seus valores.

- Se você quiser adicionar entradas do tipo Referência a esta tabela de decisão, faça isso ao abrir a tabela de decisão em sua própria guia.
- Se você quiser adicionar entradas do tipo Opção neste modal, as próprias escolhas não serão exibidas quando você começar a editar a tabela de decisão por conta própria. Você deve adicioná-los manualmente, porque as opções de escolha são baseadas no escopo em que você está. Por exemplo, se você adicionar um **Prioridade** campo com **Opção** Como o tipo, as opções de Prioridade (Baixa, Média, Alta etc.) não são adicionadas automaticamente. Você pode adicioná-los ao abrir a tabela de decisão para preencher seus valores.

10. Selecione **Avançar**.
11. Selecione **Adicionar coluna de resultado** para começar a adicionar as colunas de resultado à sua tabela.
    Os resultados são as saídas que sua tabela de decisão retorna quando determinadas condições são atendidas.
12. **Opcional:** Adicione todas as configurações adicionais necessárias para o tipo de resultado selecionado.
13. Selecione **Criar e abrir** .
    A tabela de decisão é aberta em sua própria guia integrada no Workflow Studio. Você pode editar qualquer parte da tabela aqui, incluindo a adição de filtros de tipo de referência às entradas ou resultados.

    As colunas de condição são adicionadas à tabela de decisão com base nos campos de entrada correspondentes.
14. Preencha a tabela de decisão adicionando regras de decisão às colunas de condição e aos valores de resultado.
15. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

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

16. **Opcional:** Em seu fluxo original, revise e teste a decisão para garantir que ela produza os resultados esperados.
17. Clique em **Done** (Concluído).

Copie um fluxo

Copie um fluxo para atribuir um novo nome a ele e movê-lo para outro escopo da aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou flow_designer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode copiar um fluxo para atribuir um novo nome a ele ou movê-lo para outro escopo da aplicação. O novo fluxo tem as mesmas propriedades de fluxo, gatilho, ações e lógica de fluxo que o fluxo de origem.

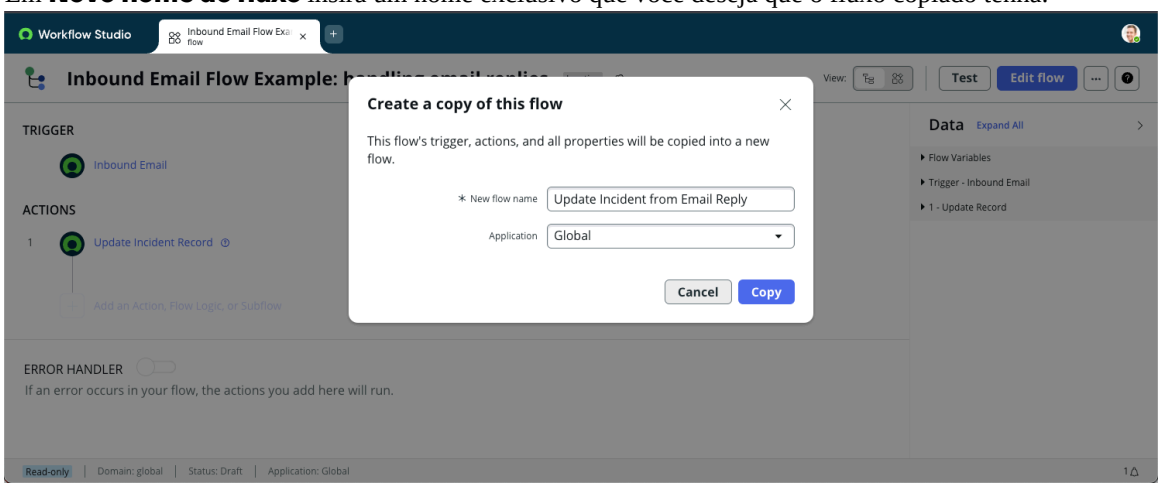
Você não pode copiar fluxos que tenham uma política de proteção. Você deve ter acesso de gravação a um fluxo para copiá-lo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Fluxos** .
3. Abra o fluxo que você deseja copiar.
4. Clique no ícone Mais ações ( ) e selecione **Copiar fluxo** .

> **Nota:**
> . **Copiar fluxo** se a opção não estiver visível, você não tem permissão para copiar o fluxo. Isso pode ocorrer porque o fluxo tem uma política de proteção ou porque você não tem a função de usuário necessária ou as permissões de desenvolvedor.

5. Em **Novo nome do fluxo** insira um nome exclusivo que você deseja que o fluxo copiado tenha.

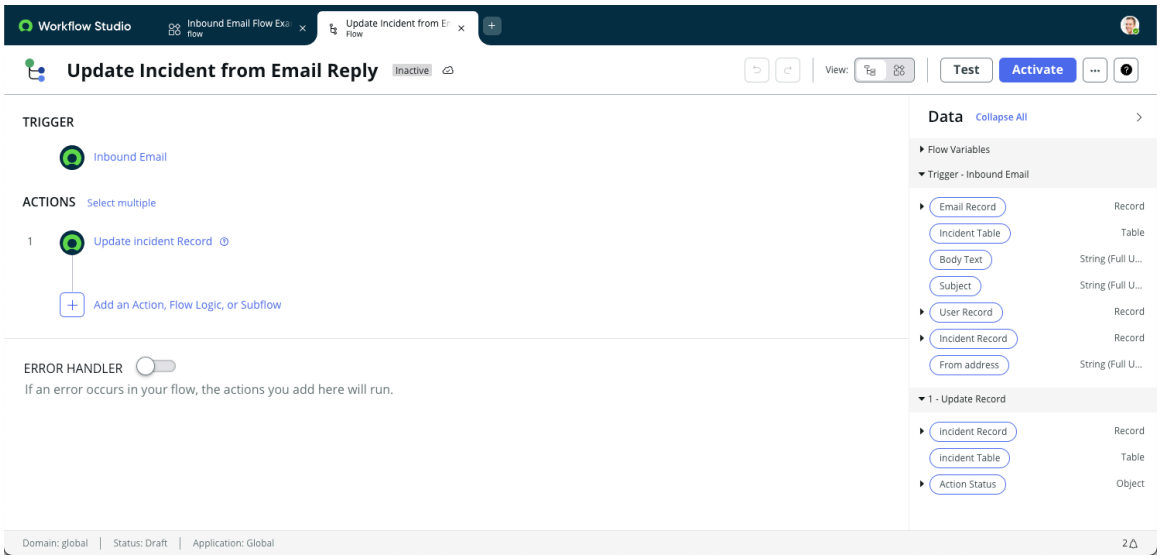


6. **Opcional:** De **Aplicação** , selecione o escopo da aplicação para o qual você deseja copiar o fluxo.
7. Selecione **Copiar**.

Tradução automática

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

Resultado



Workflow Studio abre o novo fluxo.

Duplique uma ação ou subfluxo

Duplique uma ação ou um subfluxo em um fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou flow_designer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento só pode duplicar uma ação ou subfluxo no fluxo atual. Não é possível duplicar diretamente uma ação para movê-la de um fluxo para outro. Se você precisar mover conteúdo entre fluxos, poderá usar uma dessas alternativas.

- Crie uma ação personalizada que codifique os valores que você deseja duplicar entre fluxos. Para obter mais informações sobre como criar uma ação personalizada, consulte Crie uma ação em Workflow Studio.
- Converta um ou mais itens no fluxo atual em um subfluxo. Chame o subfluxo de cada fluxo que precisa do conteúdo duplicado. Para obter mais informações sobre como converter itens em um subfluxo, consulte Converta itens em subfluxo.

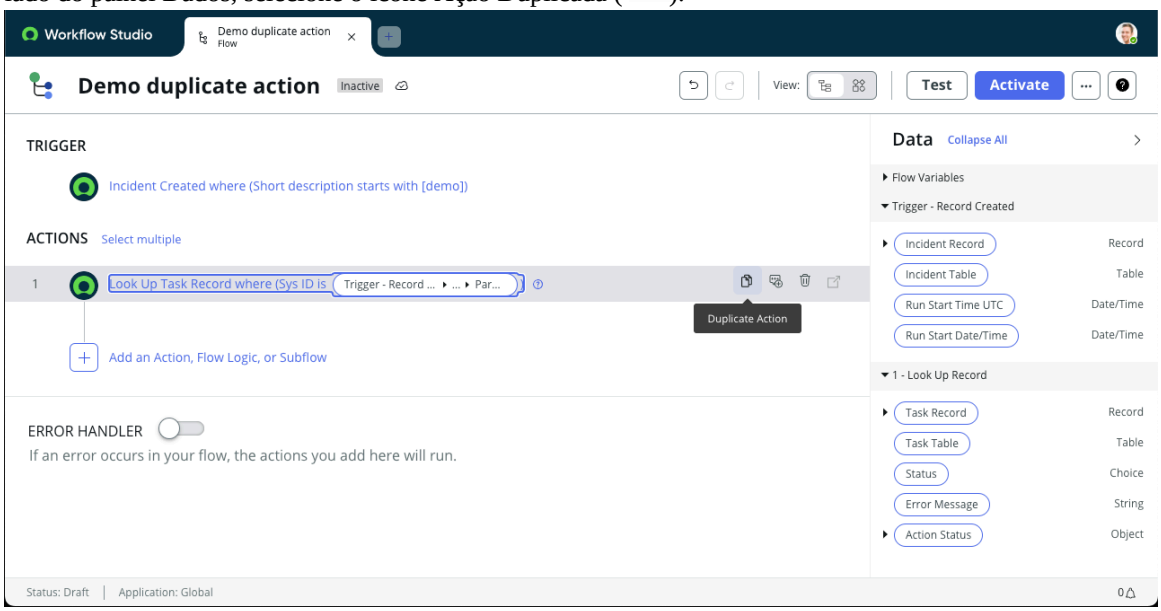
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Fluxos** .
3. Selecione o fluxo que contém a ação ou o subfluxo que você deseja duplicar.

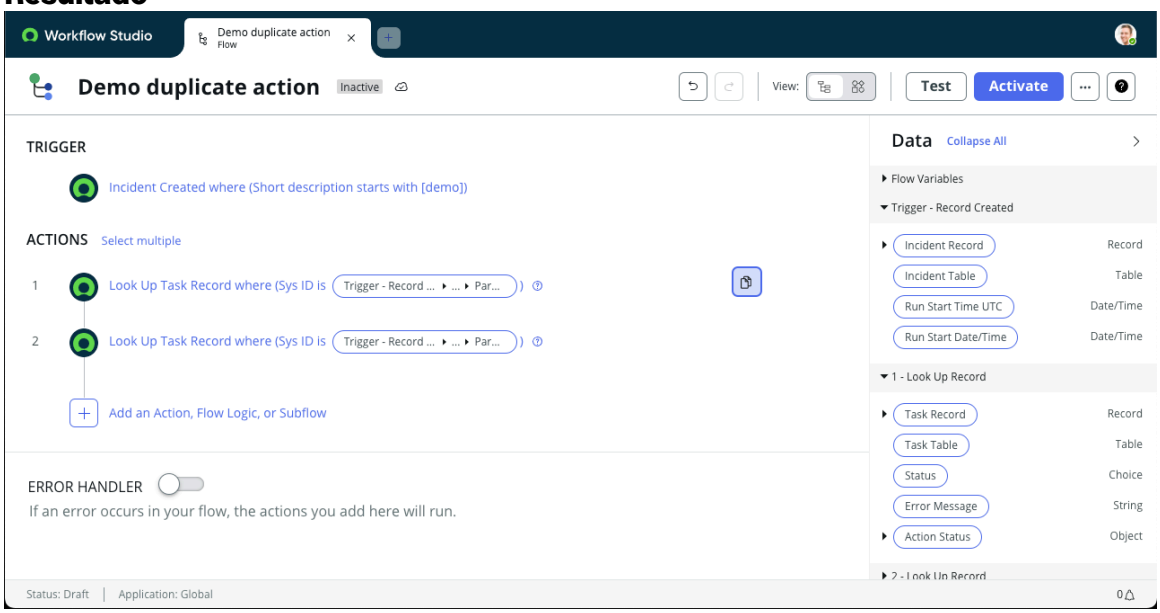
Tradução automática

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

4. Em Ações, aponte para a ação ou subfluxo que você deseja duplicar e, na lista de ícones no final da linha ao lado do painel Dados, selecione o ícone Ação Duplicada ( ).



Resultado



Sua ação ou subfluxo selecionado é duplicado diretamente sob si mesmo. Todas as configurações, incluindo funções de transformação são copiados para a ação duplicada ou subfluxo.

Testar um fluxo

Antes de ativar um fluxo para que outros usuários possam acessá-lo, teste para garantir que ele funcione da maneira esperada.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Testar um fluxo ignora as condições do gatilho de fluxo para executá-lo com os dados de teste fornecidos. Por exemplo, testar um fluxo com um registro **Criado** o gatilho faz com que o sistema aja como se o registro

Tradução automática

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

selecionado tivesse sido criado. Para obter uma lista de cápsulas de dados disponíveis por tipo de gatilho, consulte Workflow Studio tipos de gatilho de fluxo.

Nota:
Como testar um fluxo cria ou muda registros na instância, os designers de fluxo devem sempre testar fluxos em uma instância de não produção que contém dados de demonstração relevantes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**, em seguida, clique duas vezes na linha do fluxo que você deseja testar.
2. Salve o fluxo.
3. Selecione **Testar**.
   O sistema exibe a caixa de diálogo Fluxo de teste. O conteúdo da caixa de diálogo Fluxo de teste depende do tipo de gatilho.
4. Se o fluxo tiver um gatilho de registro, crie ou selecione um registro a ser usado para o teste.

   Para criar um registro, selecione **Criar novo registro** botão +.
5. Se o fluxo tiver um registro **Atualizado** ou **Criado ou Atualizado** especifique quais campos e valores foram alterados na atualização.

   Para especificar uma mudança de valor de campo, selecione **Criar novo campo alterado** botão [+] para cada campo cujo valor você deseja mudar. Preencha os detalhes do campo alterado para cada campo alterado.

Campo	Descrição
Nome do Campo	O campo atualizado pelo teste.
Valor anterior	O valor do campo antes da atualização.
Valor atual	O valor do campo após a atualização.
Valor de exibição anterior	O valor de exibição do campo antes da atualização.
Valor de exibição atual	O valor de exibição do campo após a atualização.

6. Selecione **Run Test** (Executar teste).

   Nota:
   Selecione **Executar teste em segundo plano** opção para testar um fluxo de forma assíncrona em segundo plano.

   O sistema testa o fluxo.
7. Selecione **A execução do seu teste foi concluída. Exiba os detalhes da execução do fluxo** .

   Nota:
   Este link é criado independentemente de sua escolha para **Executar teste em segundo plano** opção. Se você selecionou **Executar teste em segundo plano** , os detalhes da execução são exibidos somente depois que a execução é concluída de forma assíncrona em segundo plano. Além disso, os detalhes da execução são associados ao fluxo somente depois que a execução é concluída.

   O sistema exibe os detalhes da execução do fluxo para o teste.

O que Fazer Depois

Revise Detalhes da execução do 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.

Ativar um fluxo

Ative um fluxo para disponibilizá-lo para execução.

Antes de Iniciar
Função necessária: Flow_designer ou admin.

Teste se o fluxo produz resultados e saídas esperados. Verifique se você tem acesso de gravação ao fluxo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de testar se o fluxo é executado corretamente, ative-o para disponibilizá-lo para execução. Os fluxos ativados são executados somente quando as condições do gatilho são atendidas ou quando chamados por um script.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Selecione **Fluxos** filtro de cápsula de dados.
3. Selecione o fluxo que você deseja ativar na lista de fluxos salvos para abri-lo.
4. Selecione **Ativar**.

   Você deve ter acesso de gravação a um fluxo para ativá-lo. A opção Ativar pode estar inativa por vários motivos.
   - O fluxo pode pertencer a outro escopo da aplicação ao qual você não tem acesso.
   - O fluxo pode ser marcado como somente leitura para protegê-lo.
   - O fluxo pode exigir permissões de desenvolvedor que você não tem no momento.

Mude o título padrão de um fluxo ou ação

Altere o título padrão de um fluxo, subfluxo ou ação adicionando texto com estilo e dinâmico.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, flow_designer ou action_designer

Procedimento

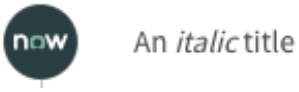
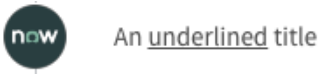
1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Em Workflow Studio página principal, clique em **Novo** e selecione **Fluxo** , **Subfluxo** ou **Ação** da lista.
3. Em Workflow Studio cabeçalho principal, clique no ícone mais ações ( ).
4. Clique em **Mude o título padrão** .
5. Na tela Mudar título padrão, insira um título.

   a. Use qualquer combinação das seguintes opções para criar um título estilizado:

Estilo de texto	Entrada de exemplo para o novo título	Saída de exemplo em Workflow Studio ambiente
Negrito	Um título *negrito*	A **bold** title

Tradução automática

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

Estilo de texto	Entrada de exemplo para o novo título	Saída de exemplo em Workflow Studio ambiente
Itálico	Um título _itálico_	
Sublinhado	Um título sublinhado	
Tachado	Um título tachado	
Título (negrito e colorido)	Um título com o título	

b. Adicione texto gerado dinamicamente para seu título a partir de uma entrada, saída, ação ou ação clicando no seletor de cápsula de dados (e selecionando a entrada, a saída, a ação ou a etapa de ação que você deseja incluir no título.

Nota:
O valor associado ao **Rótulo** o campo de uma entrada ou saída aparece no título.

6. Clique em **Enviar**.

Resultado
Quando você muda o título padrão da ação ou subfluxo, o novo título aparece em Workflow Studio ambiente.

Edite um fluxo

Edite um fluxo existente.

Antes de Iniciar
Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A partir de Washington DC fluxos abertos em um estado somente leitura para protegê-los de mudanças acidentais. Quando um fluxo está em um estado somente leitura, você só pode revisar, testar, desativar ou solicitar a edição dele. Você deve solicitar a edição de um fluxo antes de fazer mudanças. Ao editar um fluxo, suas mudanças são salvas automaticamente sempre que você seleciona **Concluído** para fechar as opções de configuração.

Nota:
Workflow Studio não exibe mais um **Salvar** enquanto você edita um fluxo.

Procedimento

1. Abra o fluxo que você deseja editar.
Se necessário, navegue até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**e selecione o fluxo que você deseja editar.
Workflow Studio abre o fluxo em um estado somente leitura, que fornece somente opções para solicitar edição, revisão, teste ou desativação.

2. Selecione **Editar 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.

Workflow Studio verifica se outra pessoa já tem o fluxo aberto para edição. Se o fluxo já estiver sendo editado, você verá uma mensagem exibindo o nome do usuário que está editando o fluxo. Se o fluxo estiver disponível para edição, você abrirá o fluxo em um estado editável.

3. Execute as ações apropriadas para editar o fluxo.
   Ao editar um fluxo, suas mudanças são salvas automaticamente sempre que você seleciona **Concluído** para fechar as opções de configuração. Cada vez que o fluxo é salvo, o ícone do indicador Salvar é atualizado.

Opção	Descrição
Altere o nome, a descrição ou as funções do fluxo	No cabeçalho principal, selecione **Propriedades,** insira os valores desejados nos campos apropriados e selecione **Atualização** . **Nota:** Você não pode mudar o escopo da aplicação de um fluxo depois de salvá-lo.
Para editar o gatilho	Em seu fluxo, selecione a descrição do gatilho, preencha os campos conforme desejado e selecione **Concluído** . **Nota:** Modificar gatilhos pode resultar na exclusão de configurações de ação referenciadas.
Para editar uma ação existente	Em seu fluxo, selecione a descrição da ação, preencha os campos conforme desejado e selecione **Concluído** .
Para adicionar uma nova ação	Para adicionar uma ação no final de um fluxo, selecione o ícone de adição na seção de AÇÃO. Prossiga como faria para adicionar uma ação a um novo fluxo. Para inserir uma ação em um fluxo existente, aponte para a linha vertical entre os ícones de ação onde você deseja inserir a ação. Quando o ícone de adição for exibido, selecione-o. Adicione a ação exatamente como você a adicionaria a um novo fluxo. **Importante:** Workflow Studio exibe um caractere de asteriscos ao lado de qualquer ação, lógica de fluxo ou subfluxo que não tenha valores de campo obrigatórios. Abra a ação, a lógica de fluxo ou o subfluxo para adicionar os valores de campo necessários.
Para desfazer a última edição	Selecione **Desfazer última ação**para reverter sua última mudança. Workflow Studio armazena suas últimas 20 mudanças de configuração. Não é possí-

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	vel desfazer mudanças que criam registros. Por exemplo, converter ações em um sub–fluxo cria um subfluxo e, portanto, não po–de ser desfeito. Você pode selecionar **Des fazer última ação** várias vezes para reverter várias mudanças. **Importante:** A opção desfazer só está disponível durante a sessão do usuário atual. Fechando a guia de fluxo ou Workflow Studio a guia do navega-dor encerra sua sessão de usuário atual e limpa seu histórico de desfazer.
Para refazer o último desfazer	Selecione **Refaz a última ação**para reaplicar a última mudança revertida. Workflow Studio armazena suas últimas 20 mudanças de configuração. Você pode se–lecionar **Refaz a última ação** várias vezes para reaplicar várias mudanças. **Importante:** A opção refazer só está disponível durante a sessão do usuário atual. Fechando a guia de fluxo ou Workflow Studio a guia do navega-dor encerra sua sessão do usuário atual e limpa seu histórico de refazer.

4. Para salvar suas mudanças, feche a guia Fluxo.
   Workflow Studio salva automaticamente as mudanças conforme você adiciona e edita itens. Ele também salva quando você testa ou ativa um fluxo.

Edite um valor de cápsula de dados

Modifique o caminho de uma cápsula de dados para selecionar um valor diferente. Comece com o caminho atual de uma cápsula de dados e use o seletor de cápsula de dados para selecionar um novo caminho.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou flow_designer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o seletor de cápsula de dados para mudar o caminho de uma cápsula de dados em vez de excluir e recriar a cápsula de dados. Mudar o valor de uma cápsula de dados remove todas as funções de transformação aplicadas a ela.

Procedimento

1. Abra a ação, o fluxo ou o subfluxo que você deseja editar.
2. Selecione a cápsula de dados que você deseja editar.
   O seletor de cápsula de dados exibe o caminho atual para a cápsula de dados.
3. Anote todas as funções de transformação aplicadas ao caminho da cápsula de dados existente.

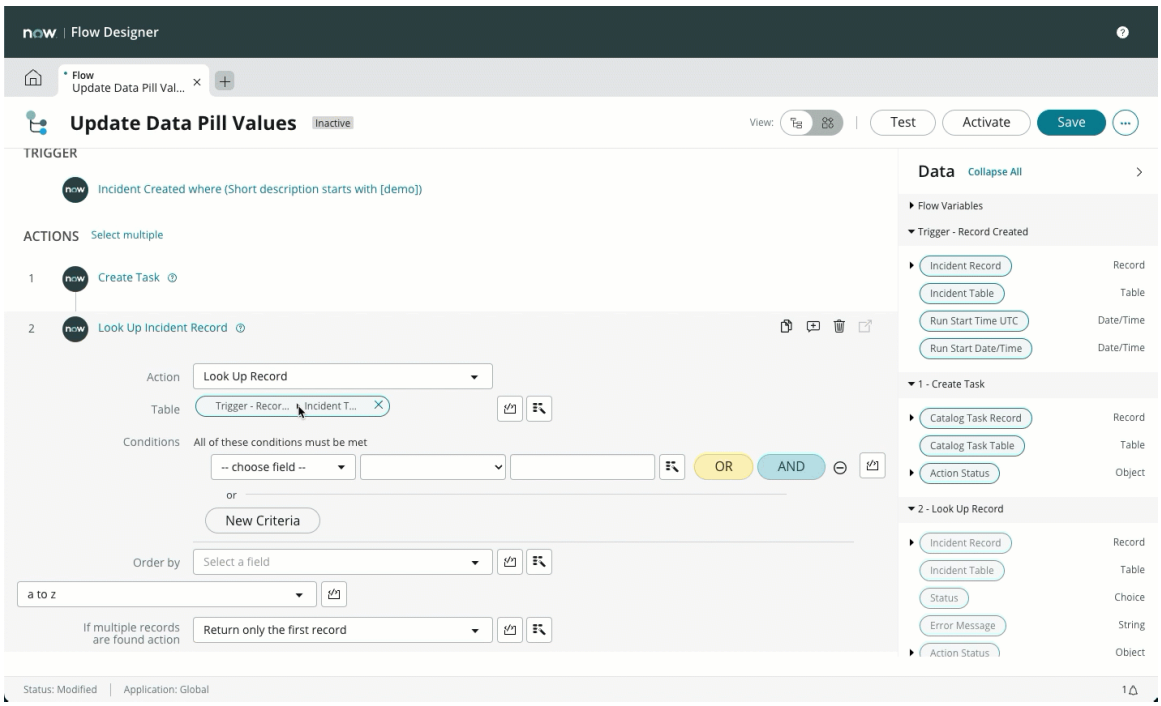
Tradução automática

© 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.

Aviso:
Alterar o caminho da cápsula de dados remove todas as funções de transformação aplicadas à cápsula de dados.

4. Use o seletor cápsula de dados para selecionar uma nova cápsula de dados.

Example



5. Feche o seletor de cápsula de dados.

O que Fazer Depois
Adicione novamente funções de transformação relevantes que foram removidas da cápsula de dados antiga.

Excluir um fluxo

Exclua um fluxo do qual você não precisa mais.

Antes de Iniciar
Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você só pode excluir fluxos que estão no mesmo escopo da aplicação que a sessão atual. Não é possível excluir fluxos protegidos somente leitura. Se sua instância usar separação de domínio, certifique-se de que você esteja no escopo global. Para obter mais informações, consulte Separação de domínios e Workflow Studio.

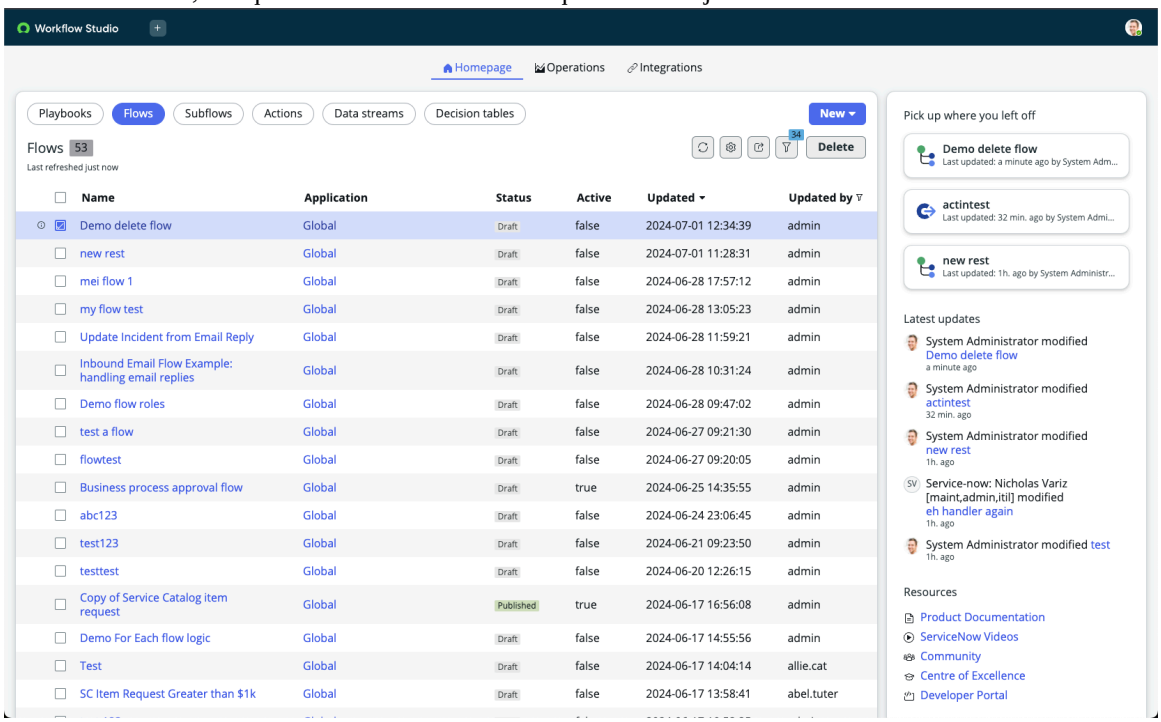
Procedimento

1. **Opcional:** Se necessário, mude o escopo da aplicação para o do fluxo que você deseja excluir.
   Para obter mais informações sobre como mudar o escopo da aplicação, consulte Exploring Next Experience pickers .
2. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
3. Na página inicial, selecione **Fluxos** .

Tradução automática

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

4. Na lista de fluxos, marque a caixa ao lado do fluxo que você deseja excluir.



Dica:

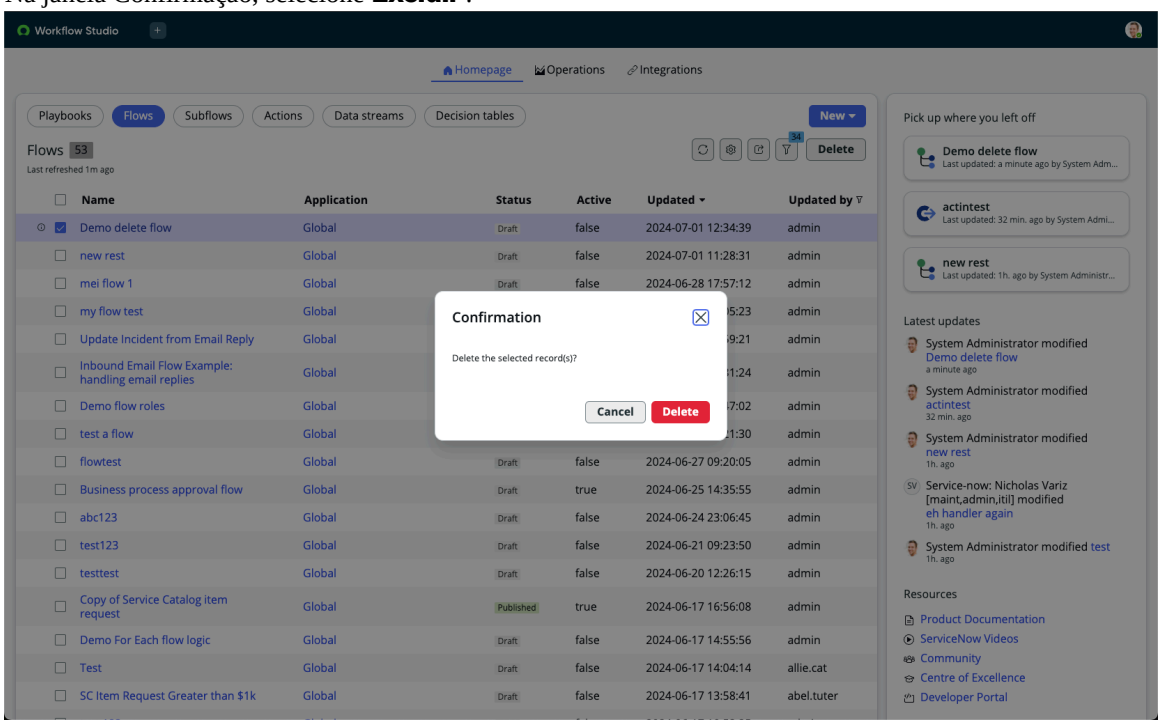
Você pode filtrar a lista de fluxos por nome ou aplicação. Por exemplo, selecionar o ícone Filtro no **Nome** , selecionando **contém** operador, inserindo a cadeia de caracteres demonstração e selecionando **Aplicar** exibe todos os fluxos que têm a demonstração de cadeia de caracteres no nome.

5. Selecione **Excluir**.

Se a opção de exclusão não estiver disponível, você pode estar no escopo da aplicação incorreto ou o fluxo pode ser protegido como somente leitura.

Workflow Studio exibe uma janela de confirmação.

6. Na janela Confirmação, selecione **Excluir** .



Tradução automática

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

Resultado
Workflow Studio exclui o fluxo e o remove da lista de fluxos disponíveis.

Exibir fluxos ativados para uma tabela

Exibir fluxos com gatilhos baseados em registro que são executados em uma tabela específica.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou flow_designer e todas as funções necessárias para exibir a tabela de dados.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela de dados para a qual você deseja exibir fluxos baseados em registro ativados.

   Example
   Por exemplo, navegue até incident_list.do Para ver uma lista de registros de incidentes.

2. Clique com o botão direito do mouse em qualquer cabeçalho de coluna na exibição de lista e selecione **Configurar** > **Fluxos do Flow Designer**.
   A tabela Fluxos é aberta e exibe todos os fluxos baseados em registro que foram ativados para execução na tabela especificada.

Fases de fluxo e subfluxo

Comunique a fase atual de uma solicitação, fluxo ou subfluxo com um usuário final.

Ao configurar fases em Workflow Studio, você pode:

- Adicione fases a um fluxo ou subfluxo
- Mude rótulos e nomes de fase.
- Configure a duração estimada de uma fase.
- Importe uma cópia de um conjunto de fases predefinido da tabela Conjuntos de fases. Para saber mais sobre conjuntos de fases, consulte Conjuntos de fases do fluxo de trabalho . As mudanças feitas na cópia não afetam o registro do conjunto de fases original.

Você pode exibir as fases de um fluxo ou subfluxo a partir de seus detalhes de execução.

Exibindo fases em um campo de fase

Um campo de fase armazena e exibe o estado da fase e os detalhes sobre um registro específico conforme a execução de um fluxo ou um subfluxo.Por exemplo, o. Catálogo de serviços a tabela usa **Fase** campo para indicar o andamento de uma solicitação conforme ela é processada.

Exibição dos campos de fase:

- Detalhes da fase do registro específico que acionou o fluxo ou que foi usado como uma entrada de subfluxo. Por exemplo, o estado atual de um específico Catálogo de serviços item solicitado.
- Nomes de fase e estados definidos no fluxo ou subfluxo associado. Se o fluxo associado chamar outro fluxo, as fases definidas no fluxo secundário não serão exibidas.
- Detalhes da fase de fluxos ou subfluxos que foram iniciados. Se um fluxo ou subfluxo não estiver em execução para um registro, esse registro não terá detalhes de campo de 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.

Ícones de estado nos campos de fase não podem ser modificados. Limite o número de fases e o tamanho de cada nome de fase para evitar quebra de texto e ícones em várias linhas.

Nota:
Adicione apenas um campo de fase por tabela. Se houver mais de um campo de fase, o sistema exibirá somente fases do primeiro campo de fase definido na entrada do dicionário da tabela.

Campos de fase e tipos de gatilho

Associar um fluxo a um campo de fase depende do tipo de gatilho de fluxo.

Tipo de gatilho de fluxo	Requisitos
Registro	Para um campo de fase relatar fases em um fluxo baseado em registro, deve estar presente um campo de fase na mesma tabela que o registro-gatilho.Quando um fluxo tem fases, Workflow Studio comunica o status de cada fase de volta à tabela de acionamento e exibe o estado da fase atual como um ícone. Se houver mais de um campo de fase na tabela, somente o primeiro campo de fase definido na definição de dicionário da tabela será usado. **Nota:** Evite criar fases para vários fluxos que são acionados a partir da mesma tabela. Um campo de fase exibe somente as fases do fluxo final a ser executado. Adicione condições diferentes a cada fluxo para garantir que as fases de um fluxo não substituam outro fluxo.
Catálogo de serviços	Se estiver usando Catálogo de serviços gatilho, o fluxo deve ser associado ao Catálogo de serviços por meio de **Fluxo** campo. Remova todos os fluxos de trabalho associados ao item desmarcando **Fluxo de trabalho** e. **Plano de execução** campos. . **Fase** O campo exibe o estado da fase atual em qualquer exibição de lista da tabela Itens solicitados [sc_req_item].

Nota:
Embora seja possível adicionar fases a um fluxo que tem um gatilho agendado, as fases nunca são exibidas para um usuário final porque não há um registro de gatilho associado para o campo de fase. Somente adicione fases a fluxos e subfluxos que tenham um gatilho ou um registro de entrada.

Estados de fase

Cada fase pode estar em um dos seis estados durante a execução de fluxo ou subfluxo.

Estado	Descrição
Pendente	Esta fase ainda não foi iniciada.
Em andamento	Esta fase está em execução.
Omitido	Esta fase foi ignorada e não foi executada. Este estado é atingido quando um bloco de lógica de fluxo condicional não é executado.
Concluídas	Esta fase está concluída.

Tradução automática

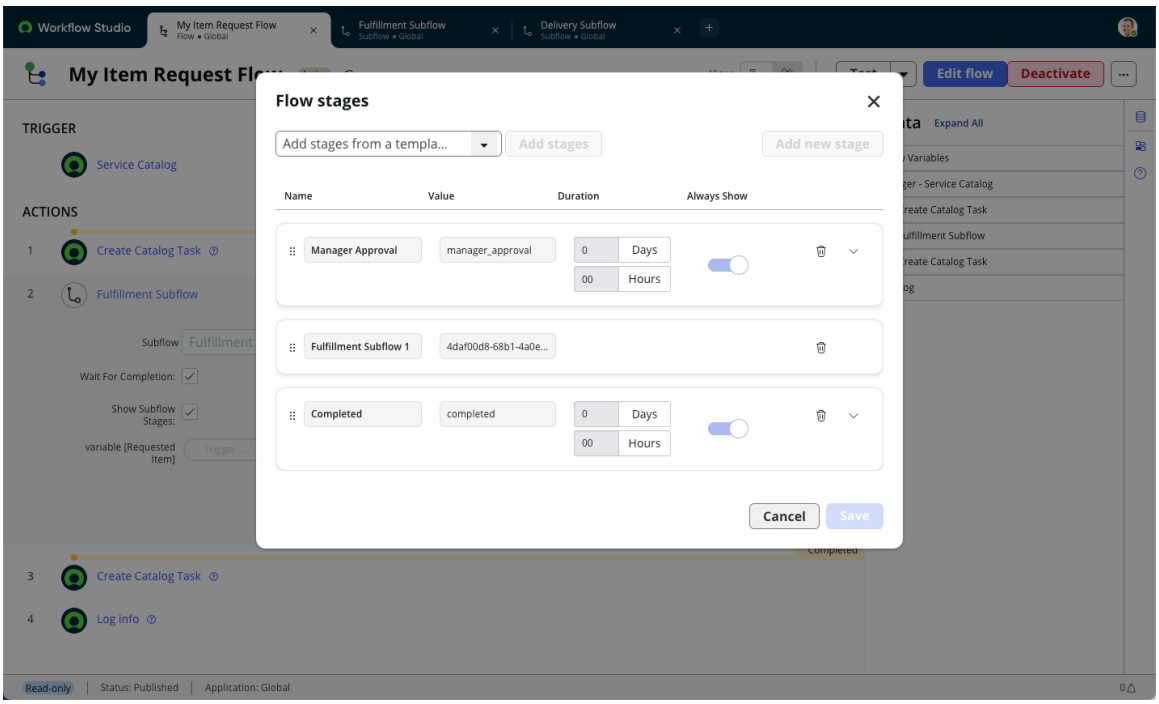
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Estado	Descrição
Cancelado(a)	Esta fase foi cancelada.
Erro	Esta fase atingiu uma condição de erro. Ao projetar um fluxo ou subfluxo, você pode defini-lo manualmente para relatar um estado de Erro. Para definir um estado de Erro: • O fluxo ou subfluxo deve ter pelo menos uma fase definida. • O erro só pode ser definido dentro de uma fase. Quando uma condição de erro é atingida, o estágio atual é definido como Erro. • O erro só pode ser definido dentro de um bloco de lógica de fluxo condicional.

Cada fase pode ter seus próprios rótulos de estado personalizados. Por exemplo, suponha que você tenha um fluxo com duas fases. A Fase 1 pode ter o estado Pendente com o rótulo Aguardando e a Fase 2 pode ter um estado Pendente com um rótulo Ainda não iniciado. Workflow Studio fornece opções para gerar os estados padrão ou os estados de aprovação.

Ver fases de subfluxo em um fluxo primário

Fluxo de amostra e fases de subfluxo



A caixa de diálogo Fases de fluxo pode exibir fases de subfluxo de um fluxo primário. Use **Mostrar fases de subfluxo** opção ao configurar um subfluxo para incluir fases de subfluxo no fluxo primário.

Propriedades do sistema

Você pode usar essas propriedades do sistema para configurar como um fluxo ou subfluxo exibe detalhes de aprovação.

com.glide.hub.flow_engine.stage_display.show_approvors

Tradução automática

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

Mostre ou oculte a lista de aprovadores atribuídos a uma fase de um campo de fase. Defina o valor como verdadeiro para mostrar a lista de aprovadores atribuídos a uma fase. Defina o valor como falso para ocultar a lista de aprovadores atribuídos a uma fase.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicionar à tabela [sys_properties] de propriedades do sistema

com.glide.hub.flow_engine.stage_display.show_approvors_limit

Especifique o número máximo de aprovadores a serem exibidos em um campo de fase como um valor inteiro. Definir este valor acima de 10 pode causar erros de renderização em uma exibição de lista. O campo de fase de um registro pode se tornar tão grande que a lista não pode exibir registros adicionais na lista.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 5
- Local: adicionar à tabela [sys_properties] de propriedades do sistema

Diretrizes gerais

Siga estas diretrizes gerais ao criar fluxos ou subfluxos com fases.

Evite definir fases que dependem de uma lógica de fluxo para cada

O Flow Designer impede que você adicione fases em um **Para cada um** bloco. Você só pode adicionar fases antes ou depois de um **Para cada um** bloco.

Evite criar fases para os mesmos registros em diferentes fluxos ou subfluxos

Um campo de fase sempre exibe as informações de fase fornecidas pelo último fluxo ou subfluxo a ser executado no registro de uma tabela. Se vários fluxos ou subfluxos forem executados nos mesmos registros, as fases definidas em um fluxo ou subfluxo poderão, em teoria, substituir as fases de outro fluxo ou subfluxo. Para evitar que vários fluxos ou subfluxos substituam as fases uns dos outros, defina condições exclusivas de gatilho ou início para cada fluxo ou subfluxo.

Evite atualizar campos de fase de fora de um fluxo ou subfluxo

Se você gerencia fases com um fluxo ou subfluxo, evite atualizar diretamente os campos de fase de registro de fora do fluxo ou subfluxo. Atualizar manualmente o valor de um campo de fase pode produzir resultados inesperados ou indesejados.

Certifique-se de que cada fluxo em uma tabela tenha condições de gatilho exclusivas

Adicionar condições de gatilho exclusivas a cada fluxo garante que os fluxos sejam executados somente nessas condições e evita que as fases de um fluxo substituam as fases de outro fluxo. Especificar condições de gatilho exclusivas facilita a solução de problemas de fluxos, limitando o número de execuções de fluxo que podem produzir mudanças de registro.

Use fases de erro para se comunicar com o usuário

O estado de erro de fluxo não afeta a execução do fluxo. Um fluxo continua em execução mesmo que atinja um estágio de erro. Use um bloco de lógica de fluxo condicional para definir a fase de erro e comunicar ao usuário que o estado da fase atual é Erro. Por exemplo, se uma aprovação não for aprovada dentro do limite necessário, talvez você queira comunicar um erro ao usuário.

Use a fase de erro para interromper o processamento de um fluxo

Use um bloco de lógica de fluxo condicional para identificar quando um fluxo entra na fase de erro. Use a lógica de fluxo para parar de processar o fluxo ou executar algum tipo de ação de correção. Por exemplo, você pode querer mudar o estado do registro ou a atribuição quando um fluxo atinge um estado de erro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 fases e adicione-as a um fluxo

Configure quando as fases são exibidas para um usuário, defina rótulos de estado de fase e adicione fases a um fluxo ou subfluxos em Workflow Studio.

Antes de Iniciar

Esta tarefa pressupõe que você esteja familiarizado com fases de fluxo e subfluxo, campos de fase e conjuntos de fases. Para obter mais informações sobre fases, consulte Fases de fluxo e subfluxo.

Função necessária: flow_designer ou administrador

Procedimento

1. **Opcional:** Se ainda não estiver presente, crie um campo de fase na tabela que aciona o fluxo.

   (Optional) Um campo de fase armazena e exibe o estado da fase e os detalhes sobre um registro específico conforme a execução de um fluxo ou um subfluxo.. Catálogo de serviços A tabela Itens solicitados [sc_req_item] tem um campo de fase por padrão.

   Para um campo de fase relatar fases em um fluxo baseado em registro, deve estar presente um campo de fase na mesma tabela que o registro-gatilho.

   Para adicionar um campo a uma tabela, consulte Adicione e personalize um campo em uma tabela .

2. **Opcional:** Se estiver adicionando fases a um fluxo com um Catálogo de serviços gatilho, selecione o fluxo no **Fluxo** Campo da tabela Item do catálogo de serviços [sc_cat_item].
   Se estiver usando o gatilho Catálogo de serviços, o fluxo deve ser associado ao item Catálogo de serviços por meio do campo **Fluxo**. Remova todos os fluxos de trabalho associados ao item limpando os campos **Fluxo de trabalho** e **Plano de execução**. Isso permite que uma solicitação de um item do catálogo inicie um fluxo específico para esse item do catálogo.

3. Abra o fluxo ou o subfluxo em Workflow Studio.

   Nota:
   Embora seja possível adicionar fases a um fluxo que tem um gatilho agendado, as fases nunca são exibidas para um usuário final porque não há um registro de gatilho associado para o campo de fase. Somente adicione fases a fluxos e subfluxos que tenham um gatilho ou um registro de entrada.

4. Criar e configurar fases.

   a. Clique em ... e selecione **Fases do fluxo** .
   O menu Fases de fluxo é aberto.

   b. **Opcional:** De **Adicionar fases a partir de um modelo** , Selecione um conjunto de fases para importar fases existentes da tabela Conjuntos de fases e selecione **Adicionar fases** .
   Para saber mais sobre conjuntos de fases, consulte Conjuntos de fases do fluxo de trabalho . As mudanças feitas na cópia não afetam o registro do conjunto de fases original.

   Em geral, use conjuntos de fases quando quiser reutilizar fases em vários fluxos ou subfluxos.

   c. Clique em **Adicionar nova fase** para criar e configurar manualmente opções de fase em linha.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Nome	Nome de exibição da fase. Deve ser exclusivo.
Valor	Nome interno da fase. Deve ser exclusivo.
Duração	Duração estimada exibida para o usuário. Se você quiser atualizar fases com base nos tempos de execução do fluxo, considere adicionar um ou mais blocos de lógica de fluxo Aguardar por uma duração. Para obter mais informações, consulte Aguarde uma lógica de fluxo de duração.
Sempre Mostrar	Se selecionada, a fase sempre será exibida no campo Fase, mesmo se a fase estiver definida em um bloco de lógica de fluxo que pode não ser executado.

Em geral, crie fases em linha quando você não planeja reutilizar fases em outros fluxos ou subfluxos.

d. Ordenar fases de cima para baixo na ordem em que você deseja que o campo de fase as exiba.
A fase na parte superior aparece primeiro no campo de fase e a fase na parte inferior aparece por último no campo de fase.

Nota:
Se você criar fases em linha, o menu Fases de fluxo as exibirá na ordem em que foram criadas, não na ordem em que aparecem no fluxo.

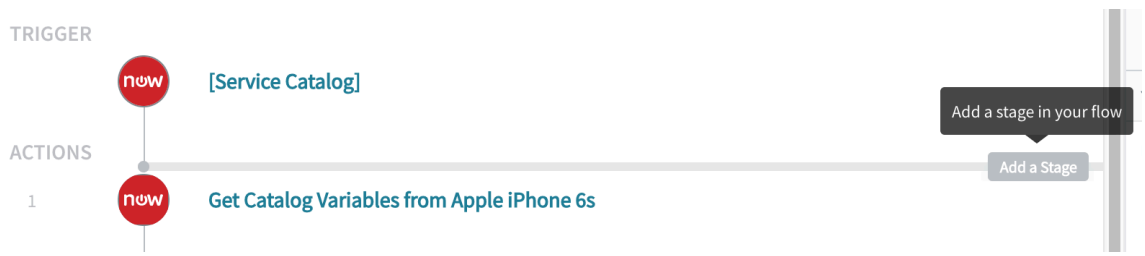
5. Adicione fases ao fluxo ou subfluxo.

a. Aponte para um local no fluxo ou subfluxo.

b. Clique em **Adicionar uma Fase** .

c. Selecione uma fase existente.
As fases podem ser aplicadas no início de qualquer Workflow Studio Bloco de lógica de fluxo ou ação ou em um bloco If.

Importante:
As fases não estão disponíveis em um **Para cada um** bloco de lógica de fluxo. Você só pode adicionar fases antes e depois de um **Para cada um** bloco de lógica de fluxo.



6. Opcional: Criar fases em linha.

a. Aponte para um local no fluxo ou subfluxo.

b. Selecione **Adicionar uma Fase** .

c. Selecione **.** .

Tradução automática

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

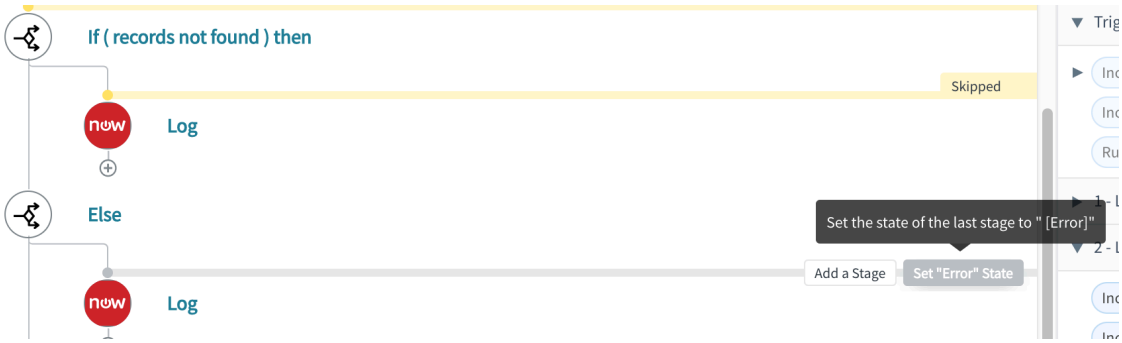
Importante:
Quando você cria fases em linha, os campos de fase exibem as fases na ordem em que foram criadas, não na ordem em que aparecem no fluxo. Para configurar ou mudar a ordem das fases criadas em linha, abra o menu Mais ações ⋯.

7. Opcional: Defina uma fase para o estado Erro em um bloco de lógica de fluxo condicional.

a. Aponte para um local.

b. Selecione **Estado "Erro" definido** .
Observe os seguintes requisitos para definir uma fase para a fase Erro:

- O fluxo ou subfluxo deve ter pelo menos uma fase definida.
- O erro só pode ser definido dentro de uma fase. Quando uma condição de erro é atingida, o estágio atual é definido como Erro.
- O erro só pode ser definido dentro de um bloco de lógica de fluxo condicional.



Quando o fluxo atinge o ponto indicado, a fase em execução no momento é definida como Erro no campo Fase.

Resultado
Quando o fluxo é executado, os detalhes da fase aparecem em qualquer campo do tipo Fluxo de trabalho. Em um fluxo com um gatilho baseado em registro, o campo Fluxo de trabalho da tabela de acionamento exibe o estado da fase atual. Em um fluxo com um Catálogo de serviços gatilho, o. **Fase** O campo da tabela Itens solicitados [sc_req_item] exibe o estado da fase atual.

Mostre fases de subfluxo em um fluxo primário

Mostre fases de subfluxo como parte dos detalhes de execução de um fluxo primário.

Antes de Iniciar
Esta tarefa pressupõe que você esteja familiarizado com fases de fluxo e subfluxo, campos de fase e conjuntos de fases. Para obter mais informações sobre fases, consulte Fases de fluxo e subfluxo.

Função necessária: flow_designer ou administrador

Procedimento

1. Crie um subfluxo que contenha uma ou mais fases.
Para saber mais sobre a criação de um subfluxo, consulte Crie um subfluxo em Workflow Studio. Para obter mais informações sobre como adicionar fases a um subfluxo, consulte Configure fases e adicione-as a um 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.

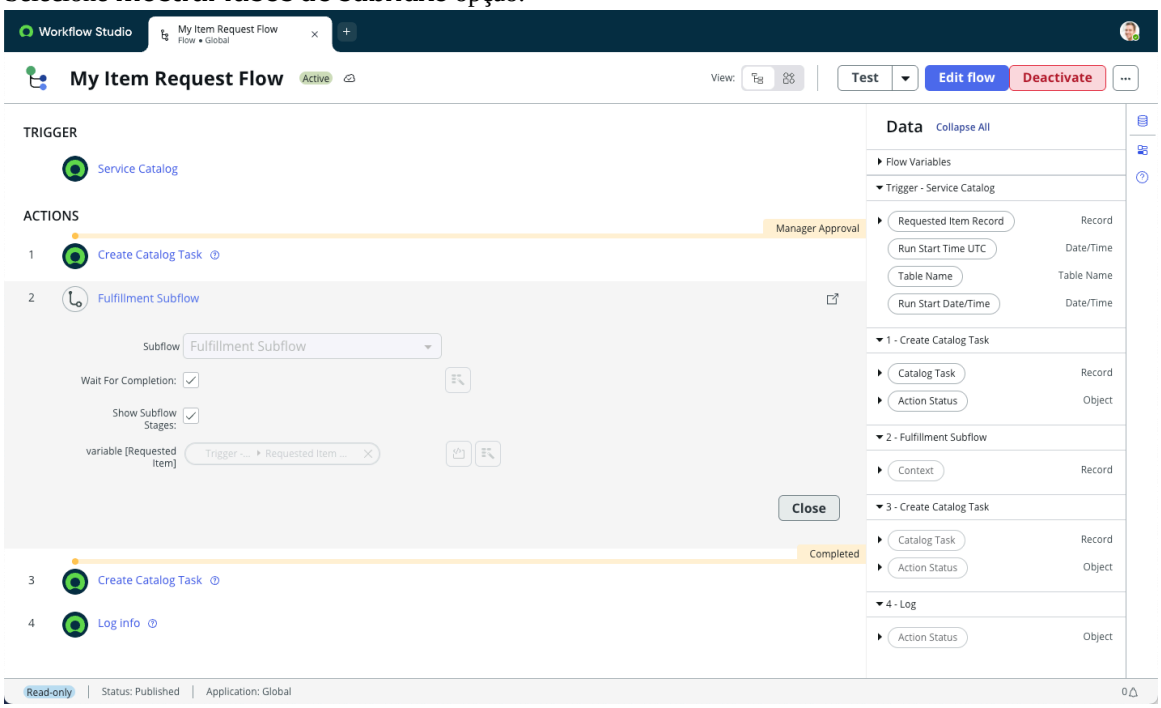
2. Crie ou abra o fluxo primário que chamará o subfluxo.

   Example
   Por exemplo, abra o fluxo chamado Meu fluxo de solicitação de item.

3. Em uma etapa apropriada do fluxo, selecione **Subfluxo** e selecione o subfluxo que você deseja executar.

   Example
   Por exemplo, selecione o subfluxo Execução.

4. Selecione **Mostrar fases de subfluxo** opção.



5. Configure todas as entradas de subfluxo necessárias.

   Example
   Por exemplo, forneça o Item solicitado do gatilho do Catálogo de serviços.

6. **Opcional:** Adicione fases ao fluxo primário.

   Example
   Por exemplo, adicione as fases Aprovação do gerente e Concluído ao fluxo primário.

Manipulador de erros de fluxo

Habilite fluxos para detectar erros. Execute uma sequência de ações e subfluxos para identificar e corrigir problemas. Por exemplo, faça com que os fluxos registrem em log valores de saída, enviem notificações e executem subfluxos corretivos quando eles produzirem um erro.

Benefícios

Habilite um manipulador de erros de fluxo para obter esses benefícios.

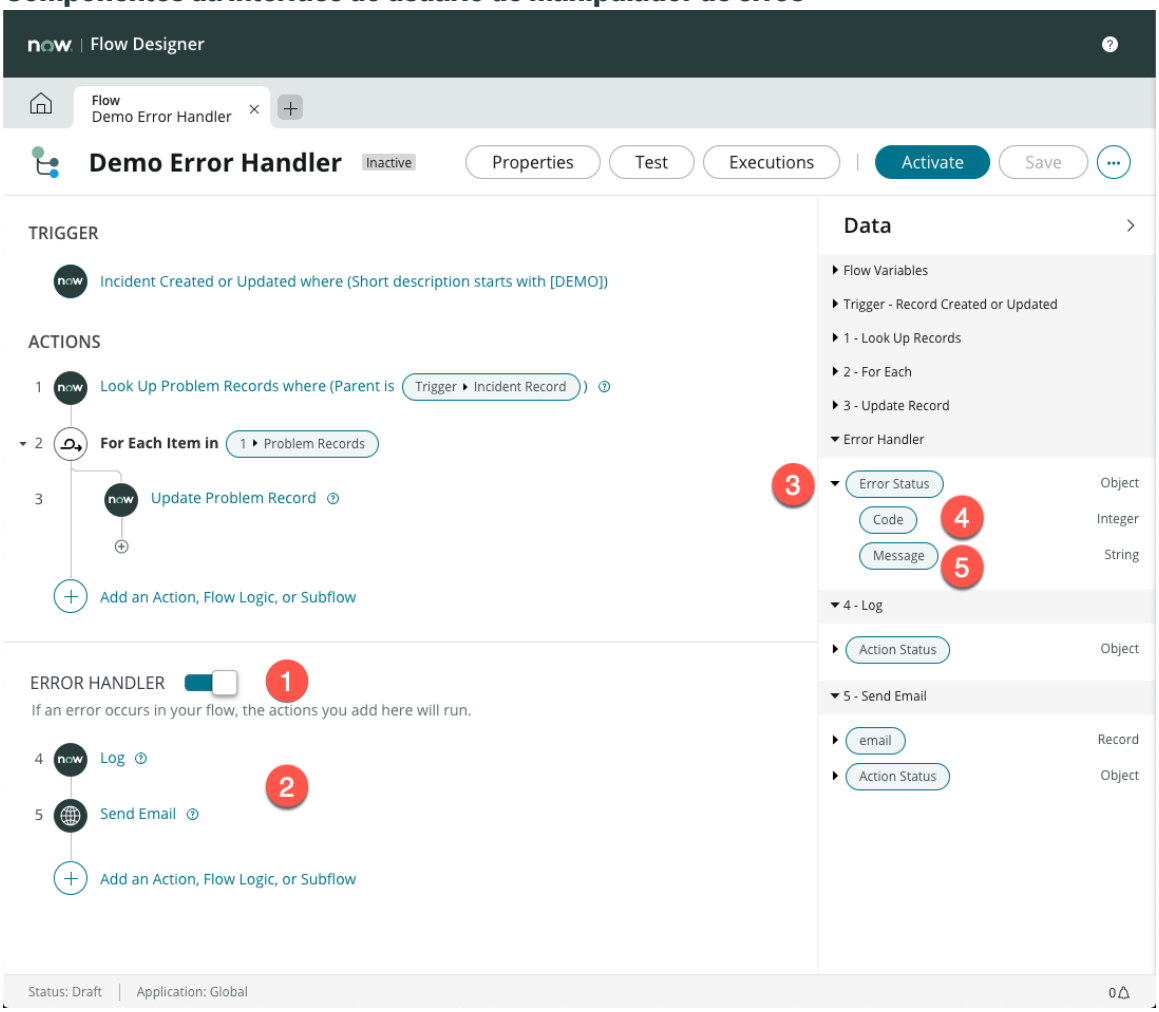
Tradução automática

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

- Automatize a identificação de erros de fluxo conforme eles acontecem. Capture e envie por push informações de erro de fluxo em vez de pesquisar manualmente problemas causados por erros de fluxo.
- Automatizar a resolução de erros de fluxo. Execute ações e subfluxos para atualizar registros em vez de atualizar manualmente os registros afetados por erros de fluxo.
- Crie sua própria lógica de tratamento de erros de ação. Especifique quando as ações retornam um erro em vez de sempre retornar um erro.

Componentes do manipulador de erros

Componentes da interface do usuário do manipulador de erros



O tratamento de erros de fluxo consiste nesses componentes.

1. Comutador Manipulador de erros

Opção para habilitar ou desabilitar o tratamento de erros de fluxo. Quando habilitado, o fluxo exibe a seção Manipulador de erros.

Seção Manipulador de erros 2

Seção do fluxo que é executada quando o fluxo detecta um erro. Use esta seção para automatizar a identificação e a resolução de erros de fluxo. Você pode adicionar até 10 itens nesta seção.

> **Nota:**
> O limite de 10 itens inclui qualquer combinação de ações, lógica de fluxo ou subfluxos.

3. Status do erro

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

Cápsula de dados do objeto que contém detalhes sobre o erro detectado pelo fluxo.

4. **Status do erro > Código**

   Cápsula de dados inteiros que indica se o fluxo produziu um erro. Por padrão, um valor de 1 indica que o fluxo produziu um erro. Um valor de 0 indica que o fluxo foi executado com sucesso. Você pode definir seus próprios códigos de erro ao criar uma ação personalizada.

5. **Status do erro > Mensagem**

   Cápsula de dados de cadeia de caracteres que contém a mensagem de erro produzida pela ação, etapa ou operação do sistema.

estados de erro disponíveis

Habilitar o Manipulador de erros muda os estados relatados nos detalhes de execução do fluxo. O Manipulador de erros pode produzir esses estados de fluxo.

Concluído (erro detectado)

Estado gerado quando o fluxo detectou um erro e executou com sucesso os itens na seção Manipulador de eventos. O fluxo gera esse estado mesmo quando a seção Manipulador de eventos está vazia. Este estado só está disponível quando você habilita um Manipulador de erros de fluxo. Este estado só está visível em uma página de detalhes de execução de fluxo. Em vez disso, os registros de contexto de fluxo exibem o estado como **Concluído** .

Concluído (erro ignorado)

Estado gerado quando uma ação personalizada continua em execução após uma falha de etapa. Quando uma ação gera este estado, ela o passa para o fluxo primário. Este estado só está disponível quando você habilita um Manipulador de erros de fluxo. Este estado só está visível em uma página de detalhes de execução de fluxo. Em vez disso, os registros de contexto de fluxo exibem o estado como **Concluído** .

Erro

Estado gerado quando um erro permanece não detectado.

- Ocorre um erro no fluxo enquanto o Manipulador de erros está desabilitado
- Ocorre um erro na seção Manipulador de erros

Quando ocorre um erro

Quando ocorre um erro em um fluxo com um manipulador de erros ativo, o fluxo interrompe a execução de outras ações e lógica de fluxo e, em vez disso, executa os itens na seção do manipulador de erros. Se os itens na seção do manipulador de erros forem executados, o fluxo será interrompido com o estado Concluído (erro detectado). Se o próprio manipulador de erros gerar um erro, o fluxo será interrompido com o estado Erro.

Um fluxo não pode executar novamente itens que geram um erro ou retomar a partir da etapa que gerou um erro. Você pode usar Tente a lógica de fluxo para continuar executando um fluxo que encontra erros no bloco testar.

Recursos de manipulação de erros de fluxo e ação

Para obter mais informações sobre como usar o tratamento de erros em ações e fluxos, consulte ServiceNow® Publicação da comunidade Visão geral do tratamento de erros de fluxo e ação: Por que e como testar erros - CoE de automação do Worfklow .

- Tratamento de erros de fluxo e ação Nível 1: Nova tentativa e avaliação de erro de ação - CoE de automação de fluxo de trabalho
- Tratamento de erros de fluxo e ação Nível 2: Lógica de fluxo - CoE de automação de fluxo de trabalho

Tradução automática

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

- Tratamento de erros de fluxo e ação Nível 3: Tratamento de erros de fluxo - CoE de automação de fluxo de trabalho
- Tratamento de erros de fluxo e ação Nível 4: Boas práticas e resumo - CoE de automação de fluxo de trabalho

Diretrizes gerais

Siga estas diretrizes gerais para obter os benefícios oferecidos pelo tratamento de erros de fluxo.

Evite adicionar itens de manipulação de erros à seção principal do fluxo

Um fluxo normalmente para de ser executado quando uma ação ou subfluxo retorna um erro na seção principal. Um fluxo interrompido não pode executar nenhuma ação ou subfluxos além do ponto em que retornou um erro. Adicionar ações de tratamento de erros e subfluxos à seção Manipulador de erros garante que eles os executem quando há um erro.

Capture informações de status de erro

O objeto Status do erro contém informações sobre a ação que produziu um erro. Você pode usar essas informações para identificar a causa do erro, bem como dados de registro que podem precisar de correção.

Suprimir mensagens de erro de subfluxo

Você pode habilitar o Manipulador de erros para um subfluxo para evitar que os erros sejam colocados em cascata para um fluxo primário. Deixar a seção Manipulador de erros do subfluxo vazia garante que ele sempre gere o. **Concluído (erro detectado)** estado.

Use subfluxos para evitar o limite de 10 itens

Em vez de forçar o processo de manipulação de erros a se ajustar a um limite de 10 itens, chame os subfluxos, que podem conter muito mais itens. Você também pode usar as saídas de subfluxo para acionar a automação em outros fluxos.

Use subfluxos para executar ações corretivas

Em vez de recriar a mesma sequência de ações em vários fluxos, crie subfluxos reutilizáveis para corrigir erros nos dados do registro. Quando um erro de fluxo deixa os dados do registro em um estado indesejado, use subfluxos para corrigir esses registros. Você pode usar o manipulador de erros para identificar esses dados de registro como uma saída de subfluxo.

Tópicos relacionados

Avaliação de erro de ação

Adicione um manipulador de erros a um fluxo

Execute uma sequência de ações e subfluxos de Workflow Studio para identificar e corrigir problemas que foram causados por erros de fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um manipulador de erros de fluxo permite que seu fluxo detecte um erro e execute um conjunto de ações, opções de lógica de fluxo e subfluxos.

Importante:
Um manipulador de erros de fluxo não pode retomar ou reiniciar um fluxo que produz um erro.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Crie um fluxo ou abra um fluxo existente.
   Para obter mais informações sobre como criar um fluxo, consulte Crie um fluxo em Workflow Studio.
3. Habilite o comutador DO MANIPULADOR DE ERROS.
   Workflow Studio Adiciona uma seção de manipulador de erros ao fluxo e ao painel de dados.
4. Adicione ações, opções de lógica de fluxo ou subfluxos à seção Manipulador de erros.
   Você pode adicionar até 10 ações, opções de lógica de fluxo ou subfluxos a esta seção. Considere o uso de um subfluxo para capturar as informações de erro ou corrigir problemas com os dados do registro.

   Você pode adicionar opções de lógica de fluxo ao manipulador de erros. Essas opções são descritas na tabela a seguir.

   ### Opções de lógica de fluxo compatíveis

Opção de lógica de fluxo	Descrição
Se	Aplique de forma seletiva uma ou mais ações somente quando uma lista de condições for atendida. Para obter mais informações, consulte Se .
Esperar por uma duração de tempo	Use esta opção de lógica de fluxo para pausar o fluxo por um período de tempo especificado e retomar a execução do fluxo após o término do período. Para obter mais informações, consulte Aguarde um período de tempo .
Encerrar fluxo	Use esta opção de lógica de fluxo para interromper um fluxo no Workflow Studio. Para obter mais informações, consulte Fluxo final .
Fluxo Dinâmico	Identifique e execute um fluxo ou subfluxo dinamicamente usando dados do tempo de execução. Crie modelos para fornecer entradas esperadas para fluxos ou subfluxos chamados dinamicamente. Para obter mais informações, consulte Fluxo dinâmico .
Definir variáveis de fluxo	Atribua um valor a uma ou mais variáveis de fluxo. Mude ou atualize o valor de uma variável durante um fluxo. Para obter mais informações, consulte Variáveis de fluxo definidas .

   O objeto Status do erro contém as informações sobre o erro de fluxo. Você também pode usar o objeto Status da ação que é retornado por cada ação para criar a lógica condicional. Esses objetos estão disponíveis no painel Dados.

5. **Opcional:** Adicione fases no Manipulador de erros.
   Para obter mais informações sobre como adicionar fases, consulte Configure fases e adicione-as a um fluxo.
6. Adicione uma ação personalizada ao corpo principal do fluxo que gera um erro.
   Para saber como criar uma ação personalizada, consulte Crie uma ação personalizada para lançar um erro.
7. Teste seu fluxo para garantir que o manipulador de erros funcione conforme o esperado.
   Para obter mais informações sobre como testar um fluxo, consulte Teste seu fluxo .
8. Quando o tratamento de erros de fluxo estiver funcionando conforme o esperado, selecione o ícone de exclusão ao lado da ação personalizada que gera um erro para removê-lo do 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.

Resultado

Seu fluxo executa as ações, as opções de lógica de fluxo e os subfluxos especificados quando o fluxo produz um erro. Os detalhes da execução do fluxo exibem o estado Concluído (erro detectado) para o fluxo e a ação que retornou um erro.

Crie uma ação personalizada para lançar um erro

Crie uma ação que lance intencionalmente um erro para testar o tratamento de erros de fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: Flow_designer, action_designer ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta ação personalizada gera um erro quando o valor de entrada da ação é definido como 1. Qualquer outro valor de entrada permite que a ação seja executada sem gerar um erro. Você pode adicionar esta ação personalizada a um fluxo para testar o tratamento de erros de fluxo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
   O sistema exibe o. Workflow Studio página principal.
2. Selecionar **Novo(a)** > **Ação**
   O sistema exibe a caixa de diálogo Propriedades da ação.
3. Insira estes valores de amostra.

Campo	Valor
Nome	Lançar um erro
Aplicação	Global
Acessível de	Todos os escopos de aplicação

4. Selecione **Enviar**.
   O sistema exibe o. Workflow Studio interface.
5. Em Descrição da ação, selecione **Entradas** > **Criar Entrada**
   O sistema exibe uma nova entrada de ação.
6. Configure a entrada de ação com estes valores.

Campo	Valor
Rótulo	Código de erro
Tipo	Inteiro
Obrigatório(a)	Verdadeiro(a)

7. Em Descrição da ação, selecione **Adicione uma nova etapa** .
   O sistema exibe uma lista de etapas disponíveis.
8. Selecione **Etapa de script** .
9. Em **Variáveis de entrada** , selecione **Criar variável** .
10. Configure a variável com estes valores.

Tradução automática

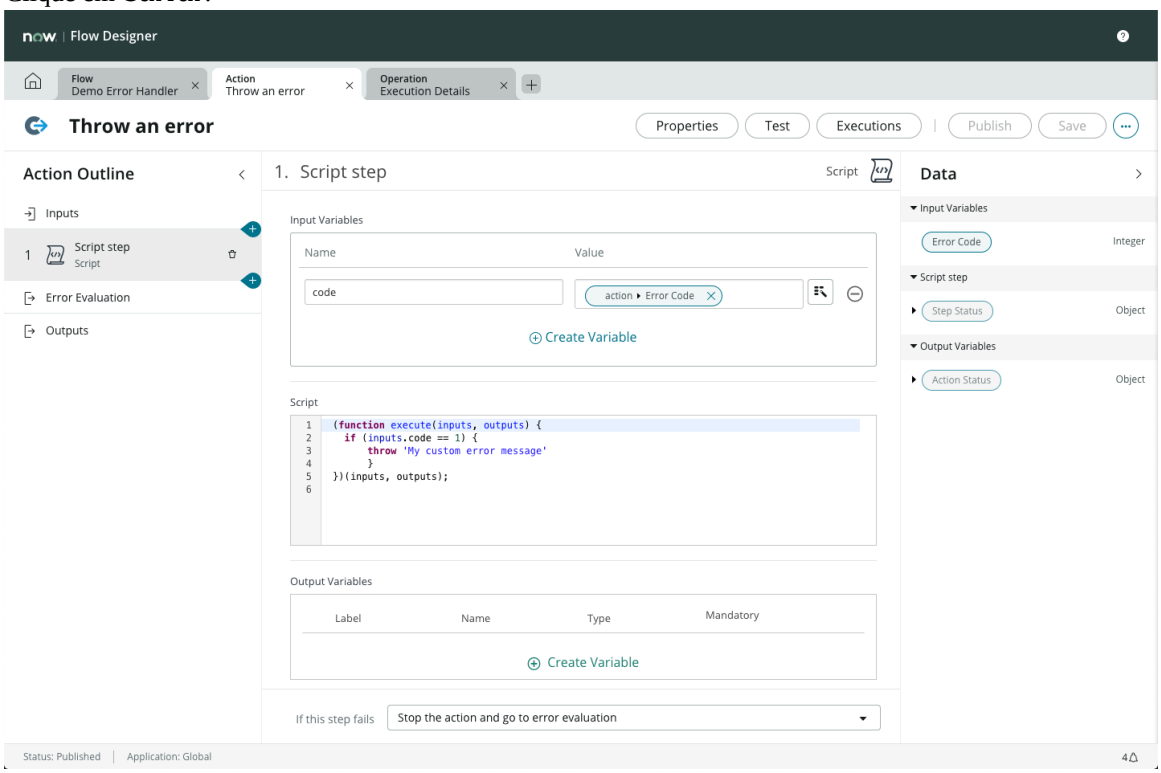
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Valor
Nome	código
Valor	Selecione a cápsula de dados [ação->Código de erro]

11. Em **Script** Insira este código JavaScript.

```
(function execute(inputs, outputs) {
 if (inputs.code == 1) {
    throw 'My custom error message'
    }
})(inputs, outputs);
```

12. Clique em **Salvar**.



13. Selecione **Testar**.
O sistema exibe a caixa de diálogo Ação de teste.

14. Insira o seguinte valor de teste:

Entrada	Valor
Código de erro	1

15. Selecione **Run Test** (Executar teste).
O sistema executa a ação com os valores de teste fornecidos.

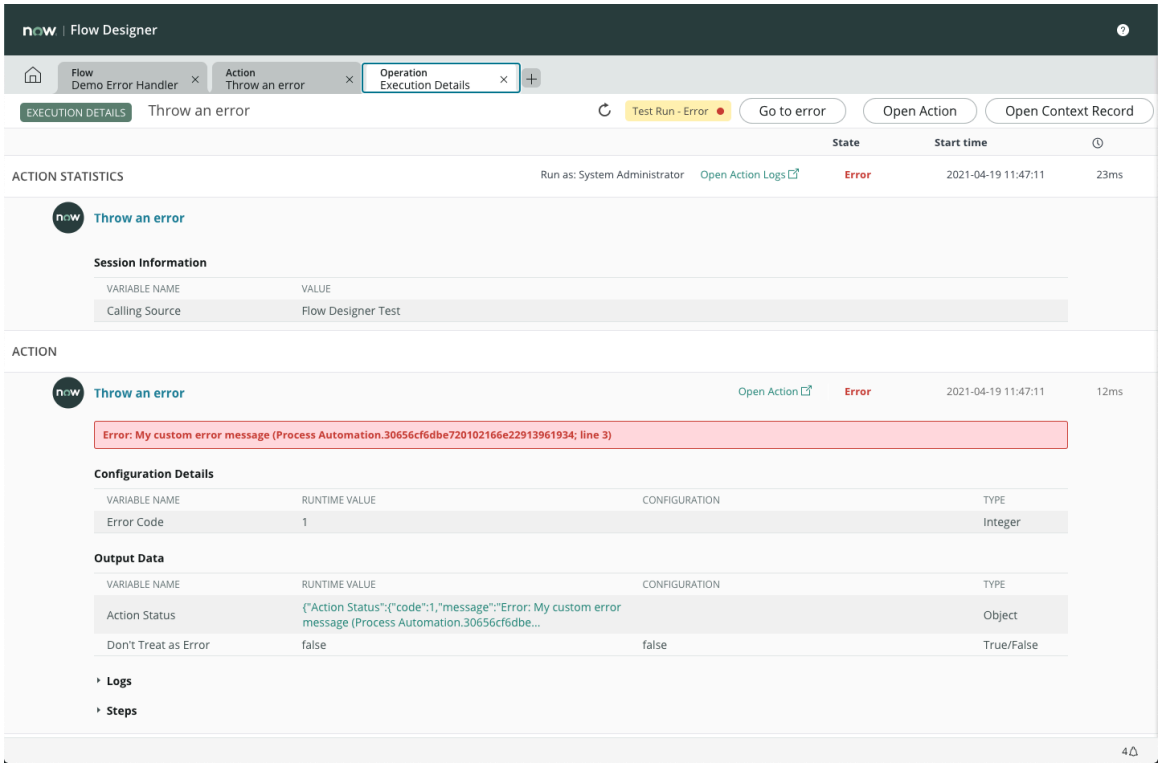
16. Selecione **A execução do seu teste foi concluída. Exiba os detalhes da execução da ação.**
O sistema exibe os detalhes da execução da ação.

17. Verifique se a ação executou a etapa Script e gerou sua mensagem de erro personalizada.

Tradução automática

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

. **Status da ação** o objeto deve listar um erro na linha 3 e exibir o texto da sua mensagem de erro personalizada.



18. Feche os detalhes da execução da ação.
19. Selecione **Cancelar** para parar de testar a ação.
20. Selecione **Publicar** para disponibilizar sua ação personalizada para seus fluxos.

Resultado

Você tem uma ação personalizada que gera um erro ao definir a entrada de ação **Código de erro** 1.

O que Fazer Depois

Adicione esta ação a um fluxo para testar o conteúdo da seção Manipulador de erros.

Histórico de fluxo

Exiba e gerencie o histórico de um fluxo. Consulte as configurações anteriores de um fluxo para copiá-las, restaurá-las ou removê-las.

A exibição do histórico de fluxo permite que você execute essas ações.

- Exiba a configuração de cada entrada de histórico de fluxo.
- Veja o carimbo de data e hora de quando uma entrada de histórico de fluxo foi criada.
- Veja o nome de usuário da pessoa que atualizou o fluxo.
- Consulte o tipo de operação que criou a entrada de histórico de fluxo.
- Adicione uma anotação para uma entrada de histórico de fluxo.
- Adicione uma entrada de histórico de fluxo como favorito.
- Filtrar entradas de histórico de fluxo por tipo ou usuário.
- Salve uma cópia de uma entrada de histórico de fluxo como um novo fluxo.

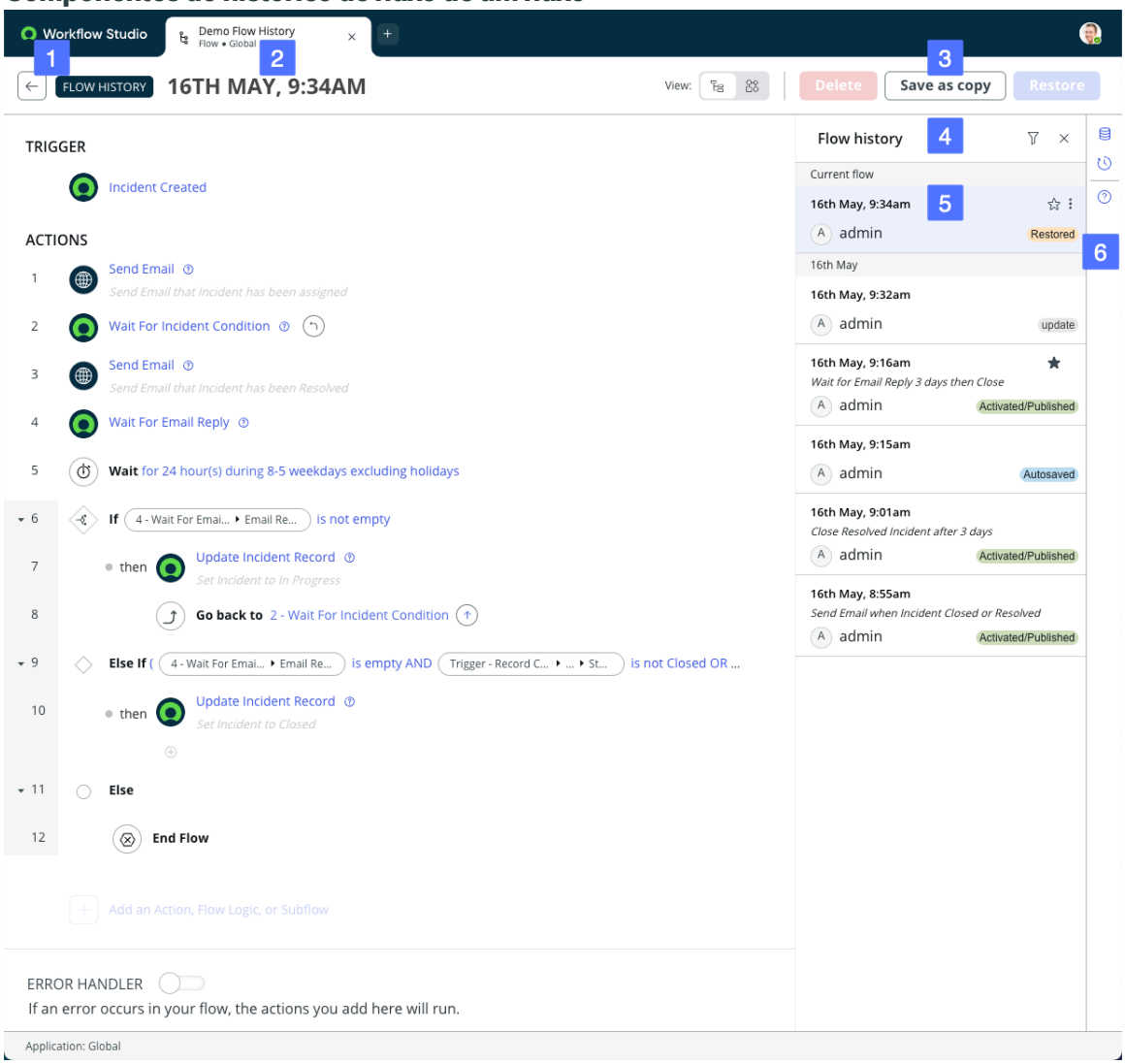
Tradução automática

© 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.

- Restaure uma entrada de histórico de fluxo como a configuração atual de um fluxo.
- Exclua uma entrada de histórico de fluxo.

Componentes do histórico de fluxo

Componentes do histórico de fluxo de um fluxo



A exibição Histórico de fluxo consiste nesses componentes em um fluxo.

1. **Exibição de Histórico de Fluxo**

   Rótulo que indica que você está olhando uma entrada de histórico de fluxo específica. Há também uma opção para retornar à exibição de edição de fluxo.

2. **Nome da entrada do histórico de fluxo**

   Nome da entrada de histórico de fluxo como um carimbo de data e hora exclusivo.

3. **Opções de histórico de fluxo**

   Opções para excluir, salvar como cópia e restaurar uma entrada de histórico de fluxo.

4. **Lista de histórico de fluxo**

   Lista de entradas de histórico de fluxo. Cada entrada tem detalhes e opções de fluxo de listagem de cartões. Você pode aplicar um filtro para ver somente entradas de histórico que correspondam a condições específicas.

Tradução automática

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

Cartão de histórico de fluxo 5

Cartão que lista os detalhes do fluxo da entrada do histórico de fluxo. Os detalhes incluem o carimbo de data e hora em que o fluxo foi criado, qualquer anotação descrevendo o fluxo, o usuário que fez a entrada de histórico de fluxo e o tipo de operação de fluxo que criou a entrada de histórico de fluxo. Cada cartão também fornece opções para adicionar a entrada de histórico como favorito, adicionar uma anotação ou excluir a entrada de histórico de fluxo.

6. Exibições da barra lateral de fluxo

Exibições disponíveis para exibição na barra lateral. A barra lateral pode exibir os dados do fluxo ou o histórico do fluxo. Há também uma opção para exibir o painel de ajuda.

Tipos de entrada de histórico de fluxo

O sistema cria entradas de histórico de fluxo sempre que alguém executa uma dessas operações.

Tipos de entrada de histórico de fluxo

Operação	Descrição
Forçar salvamento	Entrada criada quando alguém usa a opção Forçar salvamento para salvar manualmente a configuração de fluxo. Para obter mais informações sobre como forçar o salvamento de um fluxo, consulte Salve fluxos conforme o uso.
Desativado	Entrada criada quando alguém desativa um fluxo ativo ou publicado.
Ativado/publicado	Entrada criada quando alguém ativa ou publica um fluxo.
Salvo automaticamente	Entrada criada quando alguém executa uma operação que salva automaticamente o fluxo. Para obter mais informações sobre quais operações salvam automaticamente um fluxo, consulte Salve fluxos conforme o uso.
Restaurado	Entrada criada quando alguém restaura um fluxo para uma configuração anterior.
Implantado	Entrada criada quando alguém cria um novo fluxo ou implanta o fluxo nesta instância do repositório de aplicações ou de um conjunto de atualizações.

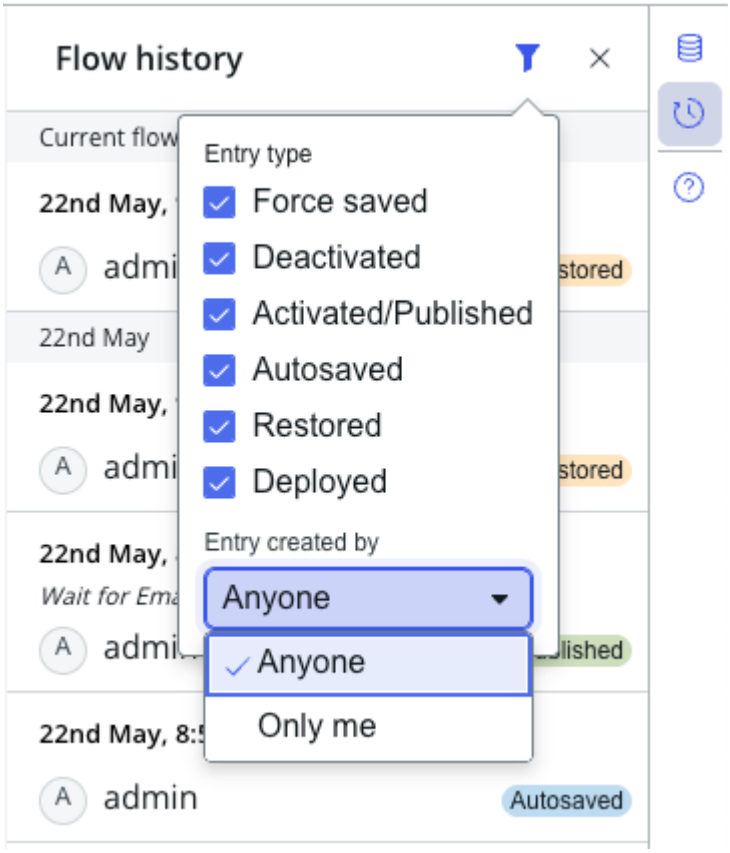
Opções de filtro

Você pode filtrar entradas de histórico de fluxo por tipo ou 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.

Opções de filtro de histórico de fluxo



Selecione um tipo de entrada de histórico para mostrá-lo na lista de histórico de fluxo. Limpe um tipo de entrada de histórico para ocultar da lista de histórico de fluxo.

Você pode filtrar entradas de histórico de fluxo para mostrar as entradas de histórico de fluxo de todos os usuários ou apenas suas entradas de histórico de fluxo.

Intervalo de substituição de salvamento automático

Por padrão, Workflow Studio substitui entradas de histórico de salvamento automático feitas pelo mesmo usuário durante um intervalo de 60 minutos. Todas as entradas de histórico de salvamento automático geradas pelo mesmo usuário durante esse intervalo são salvas como uma entrada de histórico. Durante esse intervalo, a entrada de histórico de salvamento automático mais recente substitui a entrada de histórico de salvamento automático anterior. O intervalo de salvamento reduz o número de entradas de histórico de fluxo geradas por um usuário, o que ajuda a evitar que o limite de entrada do histórico seja atingido. Você pode definir o intervalo de substituição de salvamento automático usando a propriedade do sistema sn_flow_designer.autosave_version_interval. Para obter mais informações sobre esta propriedade do sistema, consulte Workflow Studio propriedades do sistema de fluxo.

Entradas de histórico de fluxo favoritas

Cada fluxo pode ter até 20 entradas de histórico de fluxo favoritas. Marcar uma entrada de histórico de fluxo como favorita evita que a entrada seja substituída quando o limite de entrada do histórico de fluxo é atingido. Você também pode usar favoritos para comunicar a outros usuários que a entrada contém uma configuração valiosa que deve ser salva. Quando um fluxo atinge o limite favorito do histórico, você deve remover um favorito existente antes de adicionar um 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.

Limite de entrada do histórico de fluxo

Por padrão, Workflow Studio armazena 100 registros de histórico de fluxo. Quando o número total de entradas de histórico de fluxo excede este limite, Workflow Studio substitui a entrada de histórico mais antiga que não está marcada como favorita. Você pode definir o número máximo de registros de histórico de fluxo a serem armazenados usando a propriedade do sistema sn_flow_designer.maximum_flow_history_records_per_flow. Para obter mais informações sobre como usar esta propriedade, consulte Workflow Studio propriedades do sistema de fluxo.

Adicione uma anotação a uma entrada de histórico de fluxo

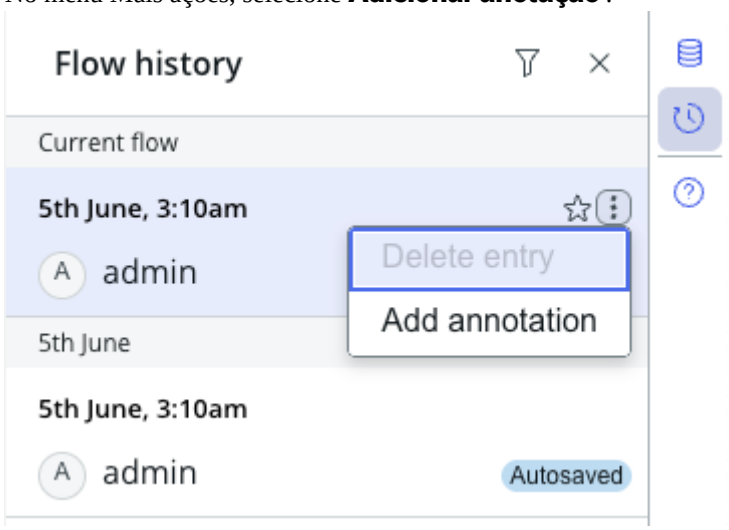
Adicione uma descrição de texto a uma entrada de histórico de fluxo. Resumir a finalidade ou o conteúdo de uma entrada de histórico de fluxo específica.

Antes de Iniciar
Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As anotações só ficam visíveis na exibição Histórico da barra lateral.

Procedimento

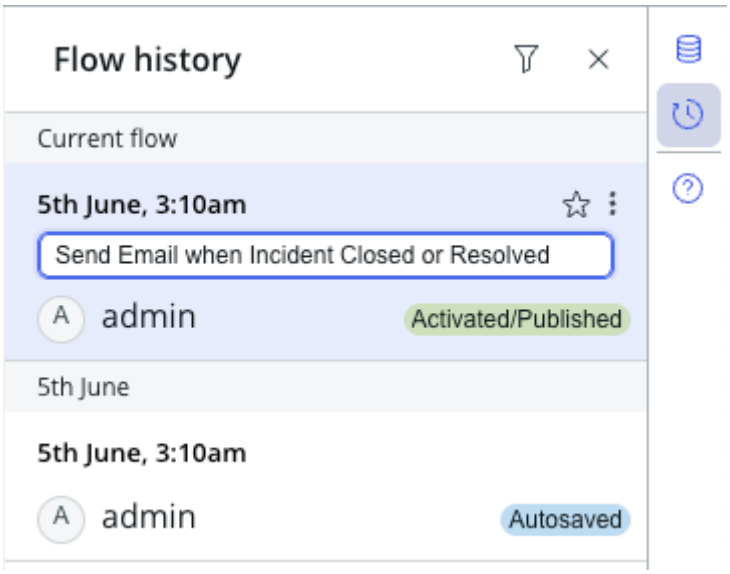
1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Fluxos** .
3. Abra o fluxo cujas entradas de histórico de fluxo você deseja anotar.
4. Selecione **Editar fluxo** .
5. Na exibição da barra lateral, selecione **Histórico** ícone.
6. Na lista de entradas de histórico de fluxo, selecione a entrada que você deseja anotar.
7. No menu Mais ações, selecione **Adicionar anotação** .



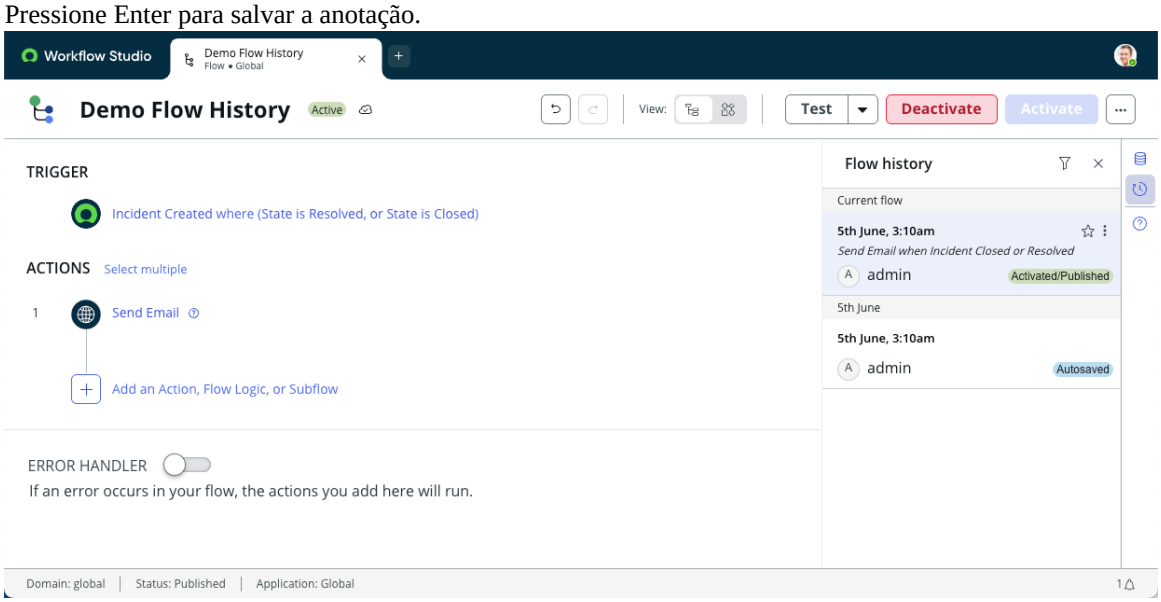
8. Na caixa de texto, insira o texto da anotação.

Tradução automática

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



O que Fazer Depois

Você pode mudar a anotação usando **Modificar anotação** opção.

Exclua uma entrada de histórico de fluxo

Exclua uma entrada de histórico de fluxo da lista de histórico de fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, Workflow Studio armazena 100 registros de histórico de fluxo. Quando o número total de entradas de histórico de fluxo excede este limite, Workflow Studio substitui a entrada de histórico mais antiga que não está marcada como favorita.

Por padrão, Workflow Studio substitui todas as entradas de histórico de salvamento automático geradas pelo mesmo usuário por 60 minutos. O limite de tempo reduz o número de entradas de histórico de fluxo de salvamento automático criadas enquanto alguém está editando o fluxo. Se você ainda tiver muitas entradas de histórico de fluxo de salvamento automático, peça a um administrador para aumentar o limite de tempo do

Tradução automática

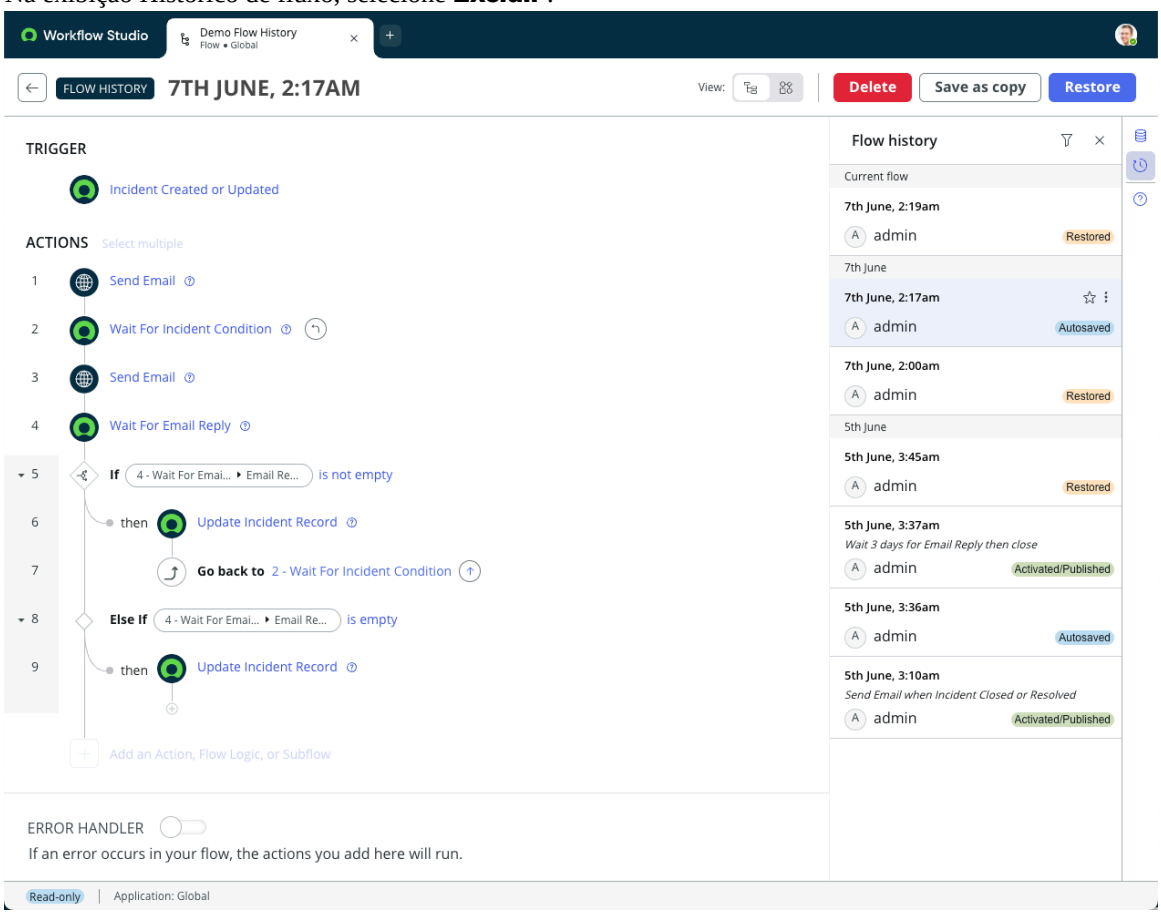
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

*Replace previous autosave history with latest as long as it was within the last "X" minutes and by the same user*propriedade do sistema. Para obter mais informações sobre como usar esta propriedade, consulte Workflow Studio propriedades do sistema de fluxo.

Como você não pode recuperar entradas de histórico de fluxo excluídas, considere salvar uma cópia de todas as entradas de histórico de fluxo que você deseja preservar.

Procedimento

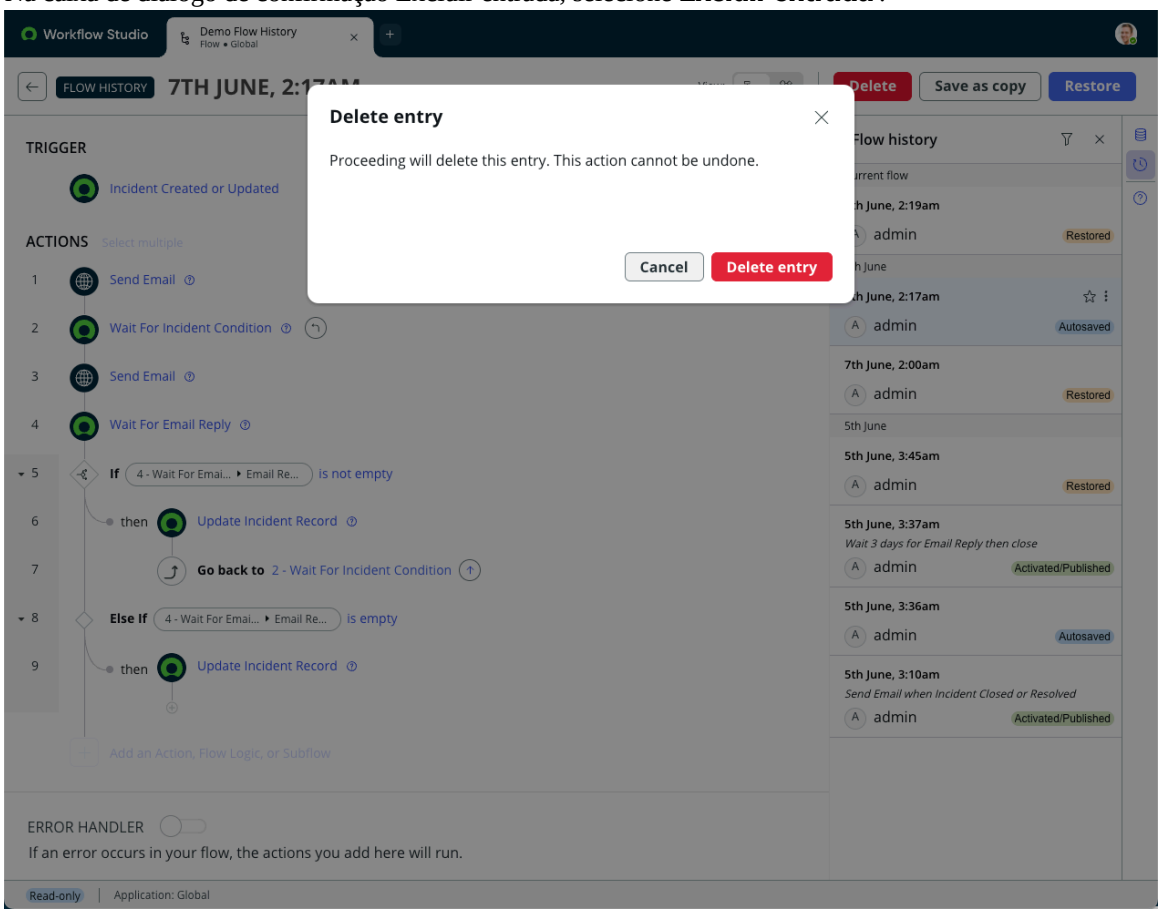
1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Fluxos** .
3. Abra o fluxo cujas entradas de histórico de fluxo você deseja excluir.
4. Selecione **Editar fluxo** .
5. Na exibição da barra lateral, selecione **Histórico** ícone.
6. Na lista de entradas de histórico de fluxo, selecione a entrada que você deseja excluir.
   Workflow Studio Exibe a configuração da entrada do histórico de fluxo na exibição Histórico de fluxo.
7. Na exibição Histórico de fluxo, selecione **Excluir** .



Tradução automática

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

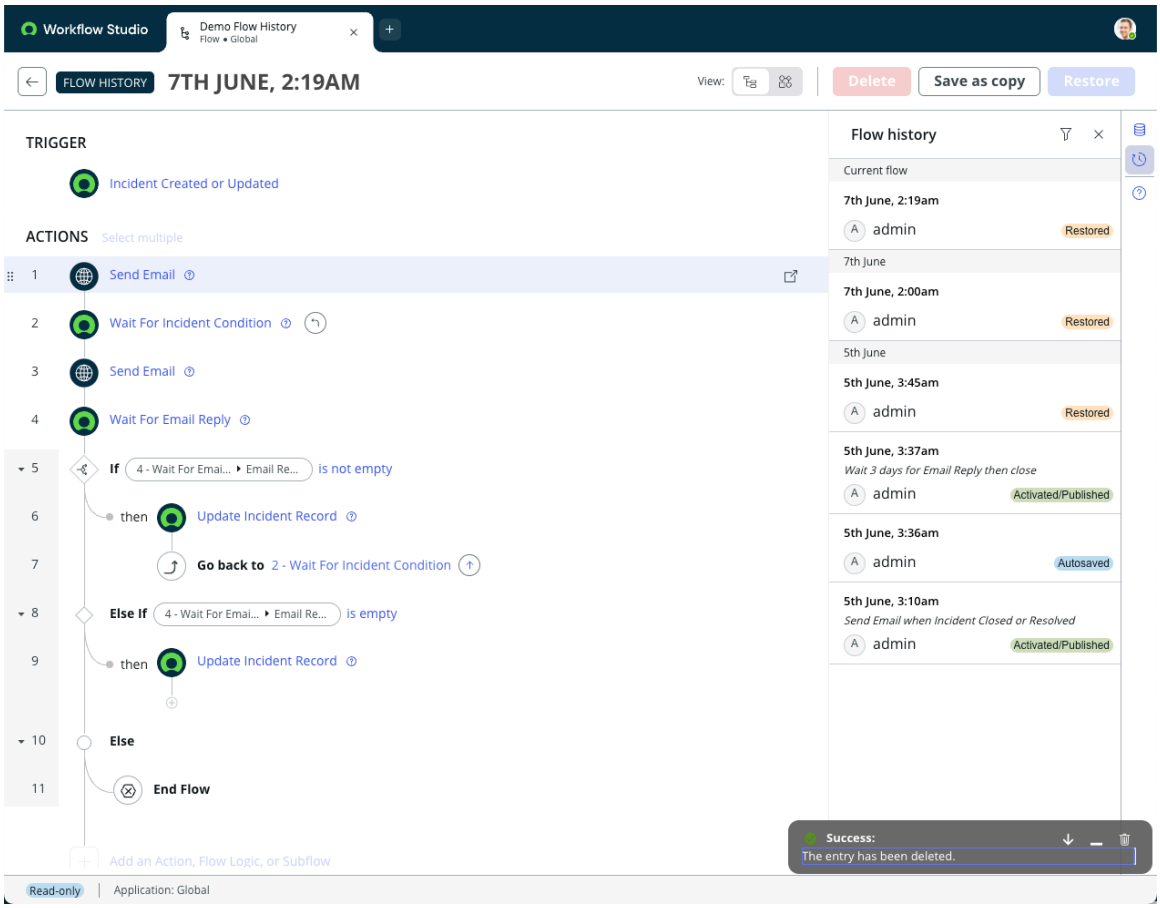
8. Na caixa de diálogo de confirmação Excluir entrada, selecione **Excluir entrada** .



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.

Resultado



Workflow Studio exibe a entrada do histórico de fluxo atual.

Restaure um fluxo para uma entrada de histórico de fluxo anterior

Restaure um fluxo para uma configuração anterior. Crie uma nova entrada de histórico de fluxo para a operação de restauração.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode restaurar um fluxo quando quiser definir a configuração atual como a de uma configuração de entrada de histórico de fluxo anterior. Um fluxo restaurado duplica as ações, a lógica de fluxo, os subfluxos e a configuração de dados de uma configuração de fluxo anterior. Restaurar um fluxo também cria um novo item de entrada de histórico de fluxo.

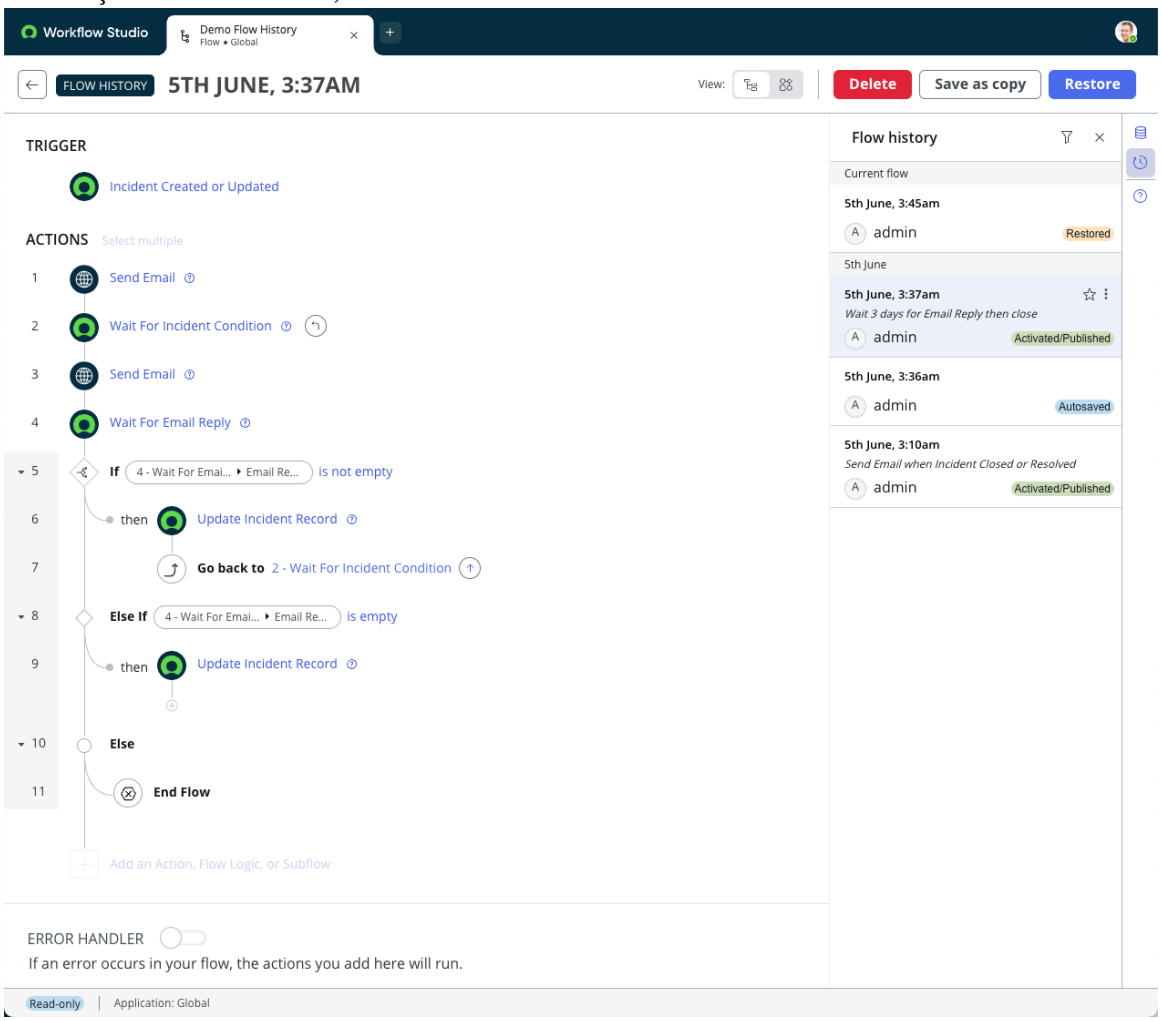
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Fluxos** .
3. Abra o fluxo que você deseja restaurar.
4. Selecione **Editar fluxo** .
5. Na exibição da barra lateral, selecione **Histórico** ícone.
6. Na lista de entradas de histórico de fluxo, selecione a entrada cuja configuração você deseja restaurar.
   Workflow Studio Exibe a configuração da entrada do histórico de fluxo na exibição Histórico 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.

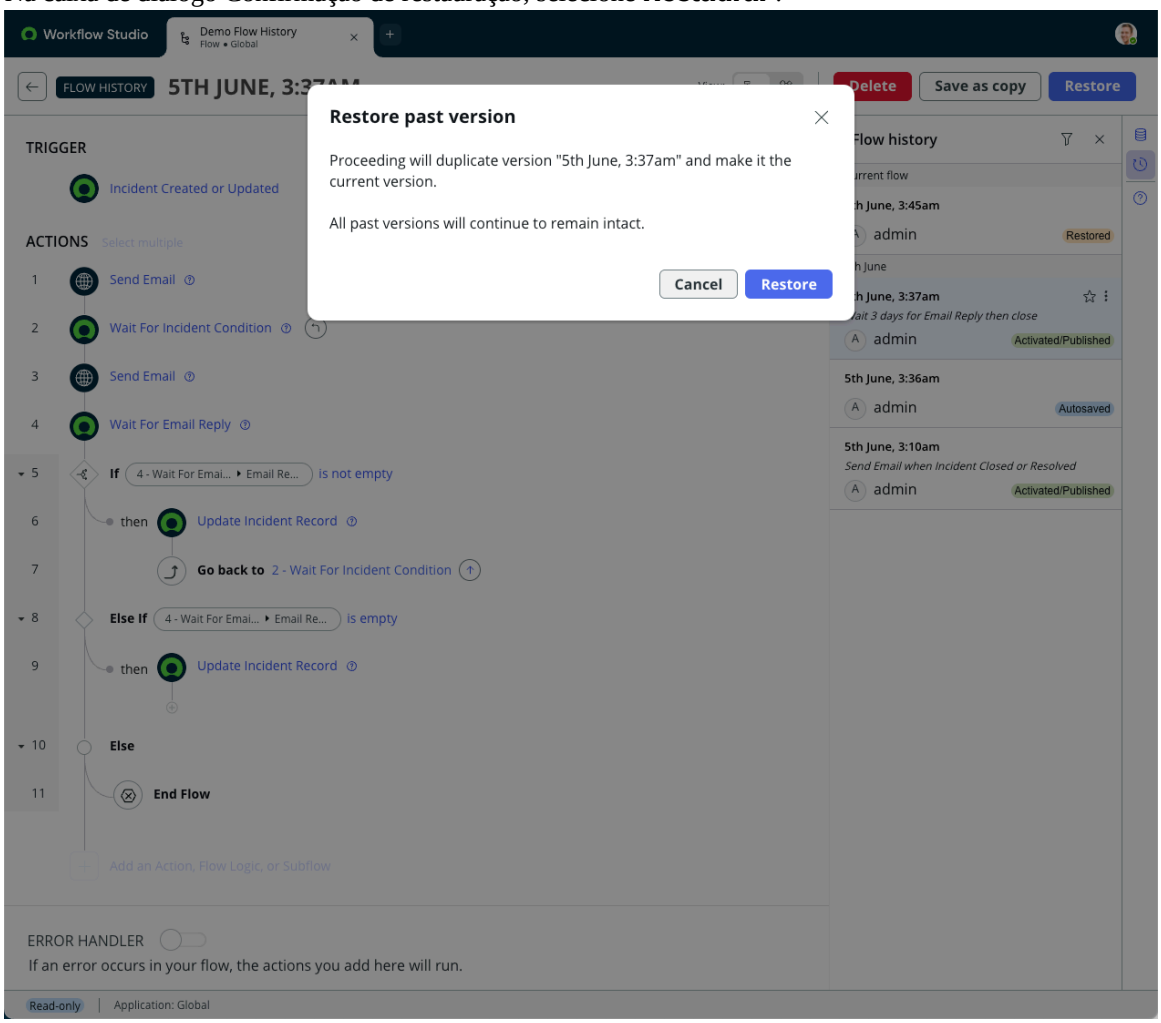
7. Na exibição Histórico de fluxo, selecione **Restaurar** .



Tradução automática

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

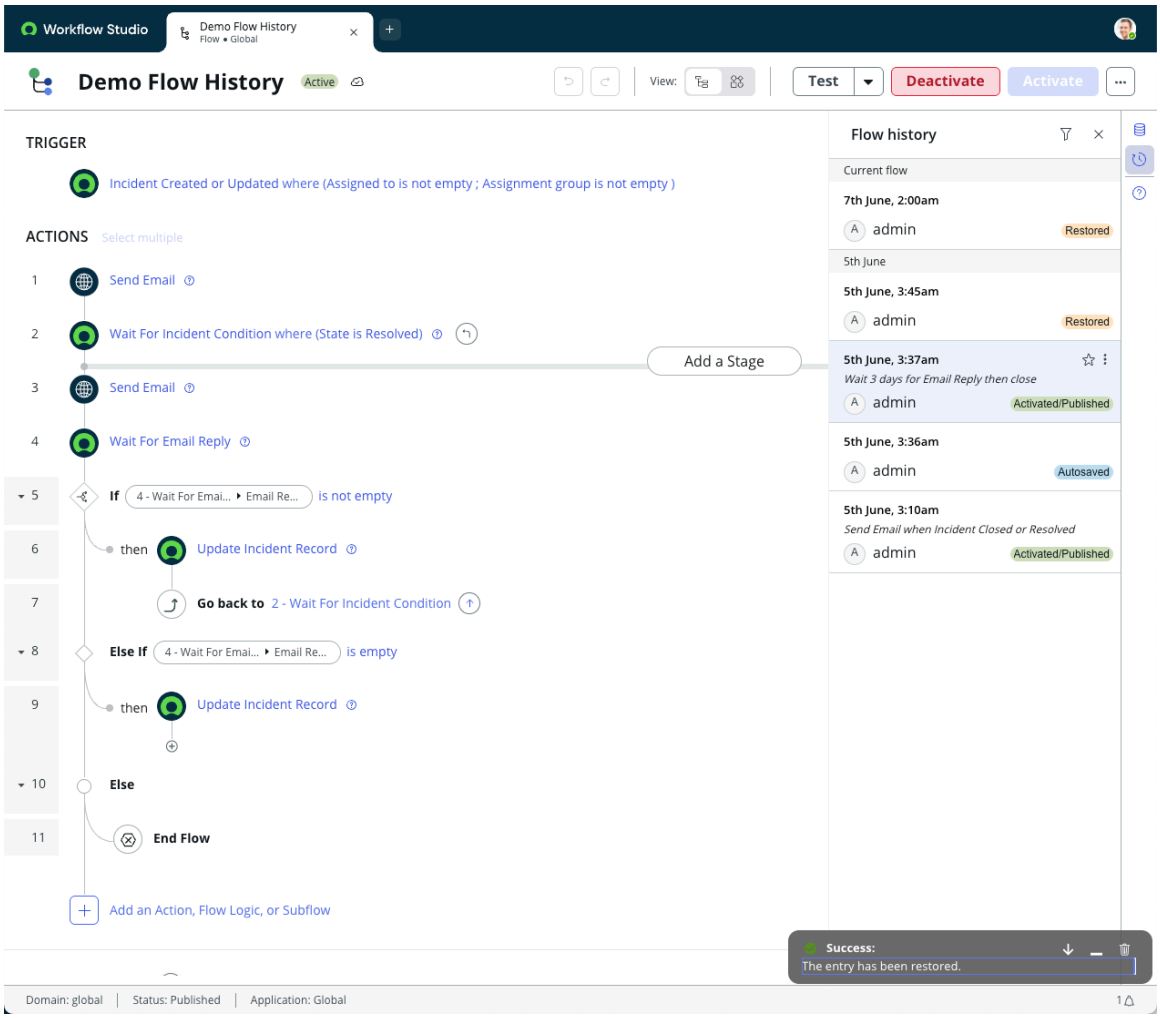
8. Na caixa de diálogo Confirmação de restauração, selecione **Restaurar** .



Tradução automática

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



Workflow Studio exibe a configuração de fluxo restaurada.

Salve uma cópia de uma entrada de histórico de fluxo

Crie uma cópia de uma entrada de histórico de fluxo e salve-a como um novo fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode salvar uma cópia de uma entrada de histórico de fluxo para preservar uma configuração de fluxo anterior ou como um backup de dados.

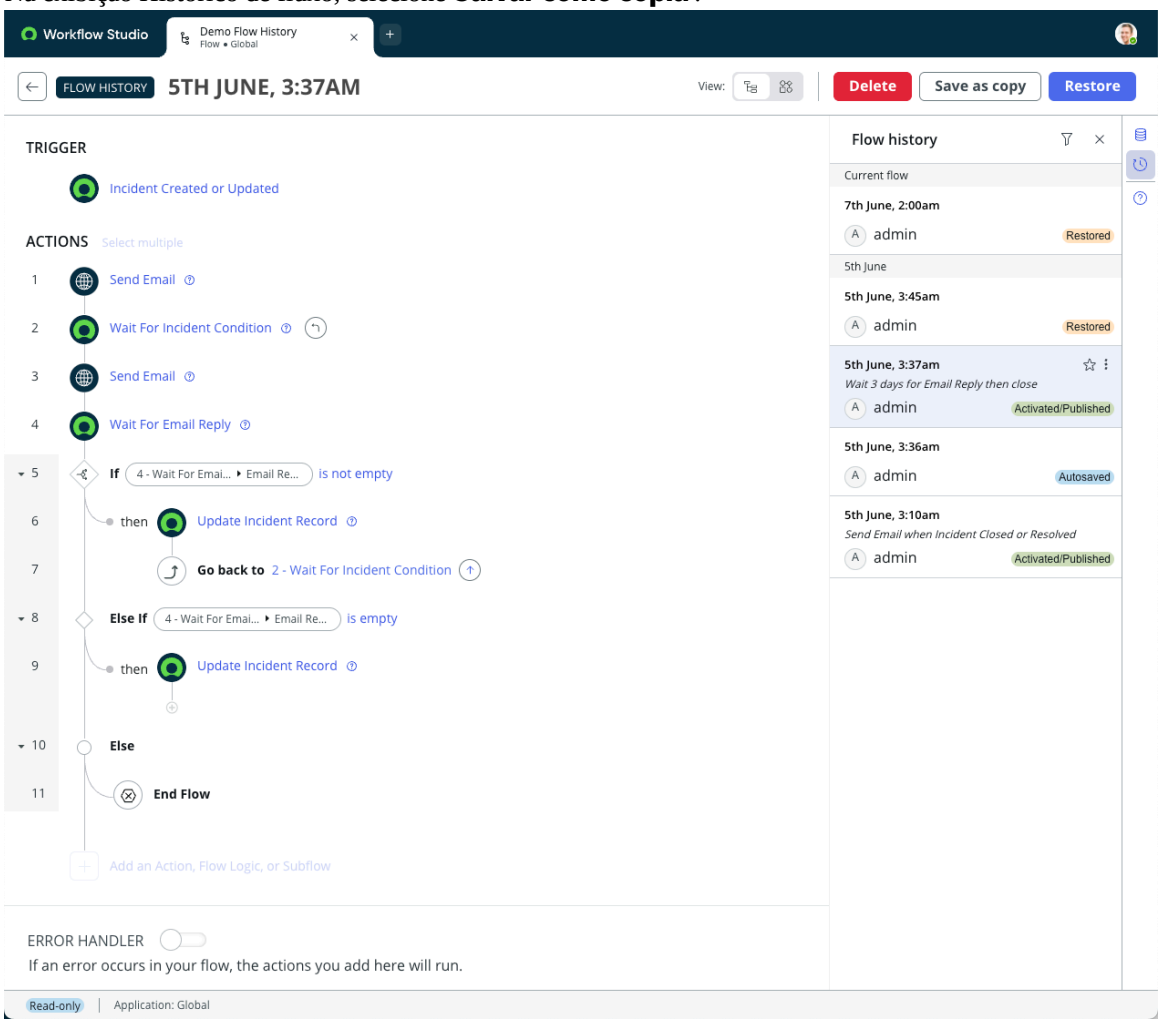
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Fluxos** .
3. Abra o fluxo cuja configuração anterior você deseja salvar como cópia.
4. Selecione **Editar fluxo** .
5. Na exibição da barra lateral, selecione **Histórico** ícone.
6. Na lista de entradas de histórico de fluxo, selecione a entrada cuja configuração você deseja copiar.
   Workflow Studio Exibe a configuração da entrada do histórico de fluxo na exibição Histórico 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.

7. Na exibição Histórico de fluxo, selecione **Salvar como cópia** .

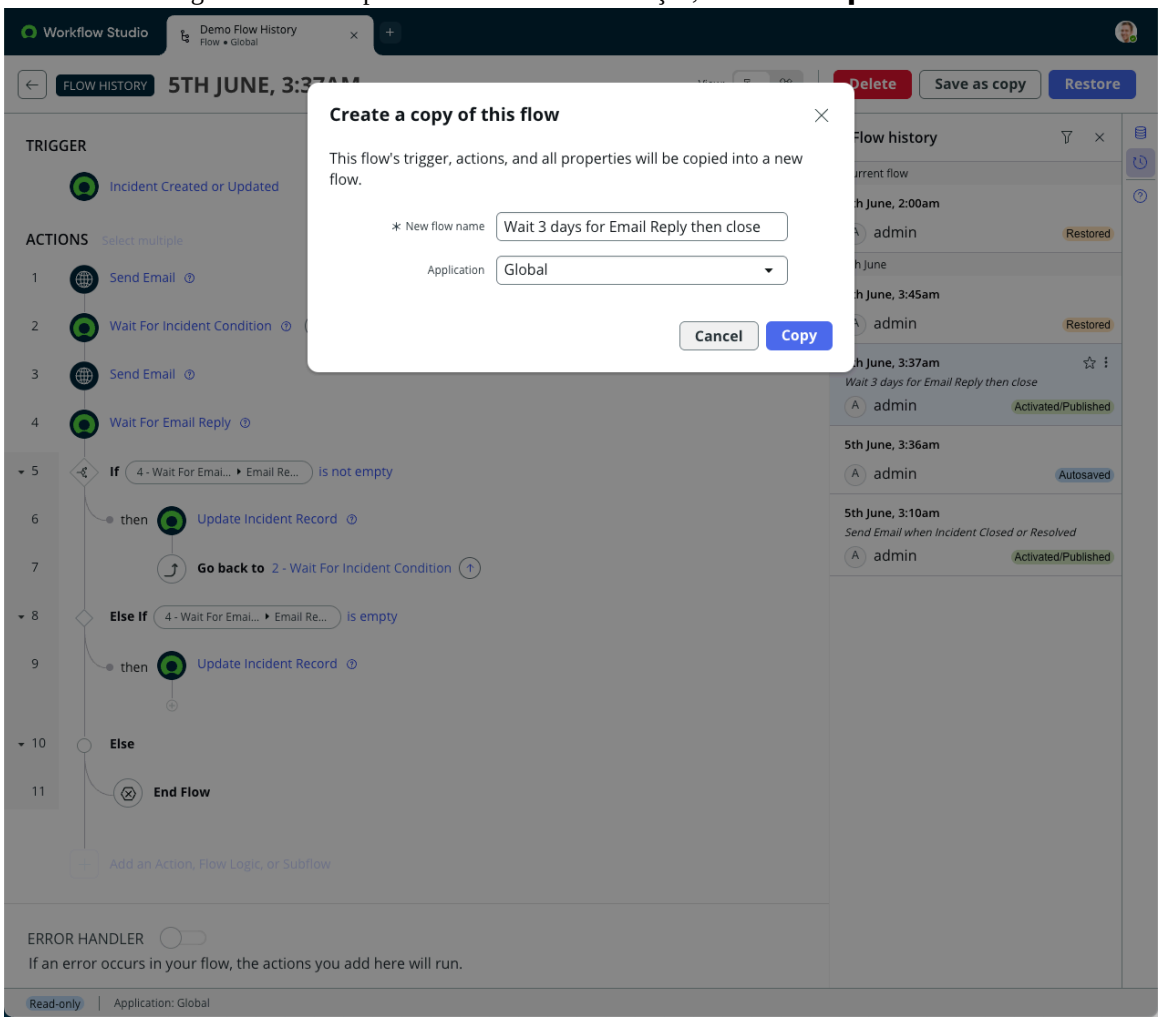


8. Em **Novo nome do fluxo** insira o nome do fluxo copiado.
9. Em **Aplicação** , selecione o escopo da aplicação para copiar o fluxo.

Tradução automática

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

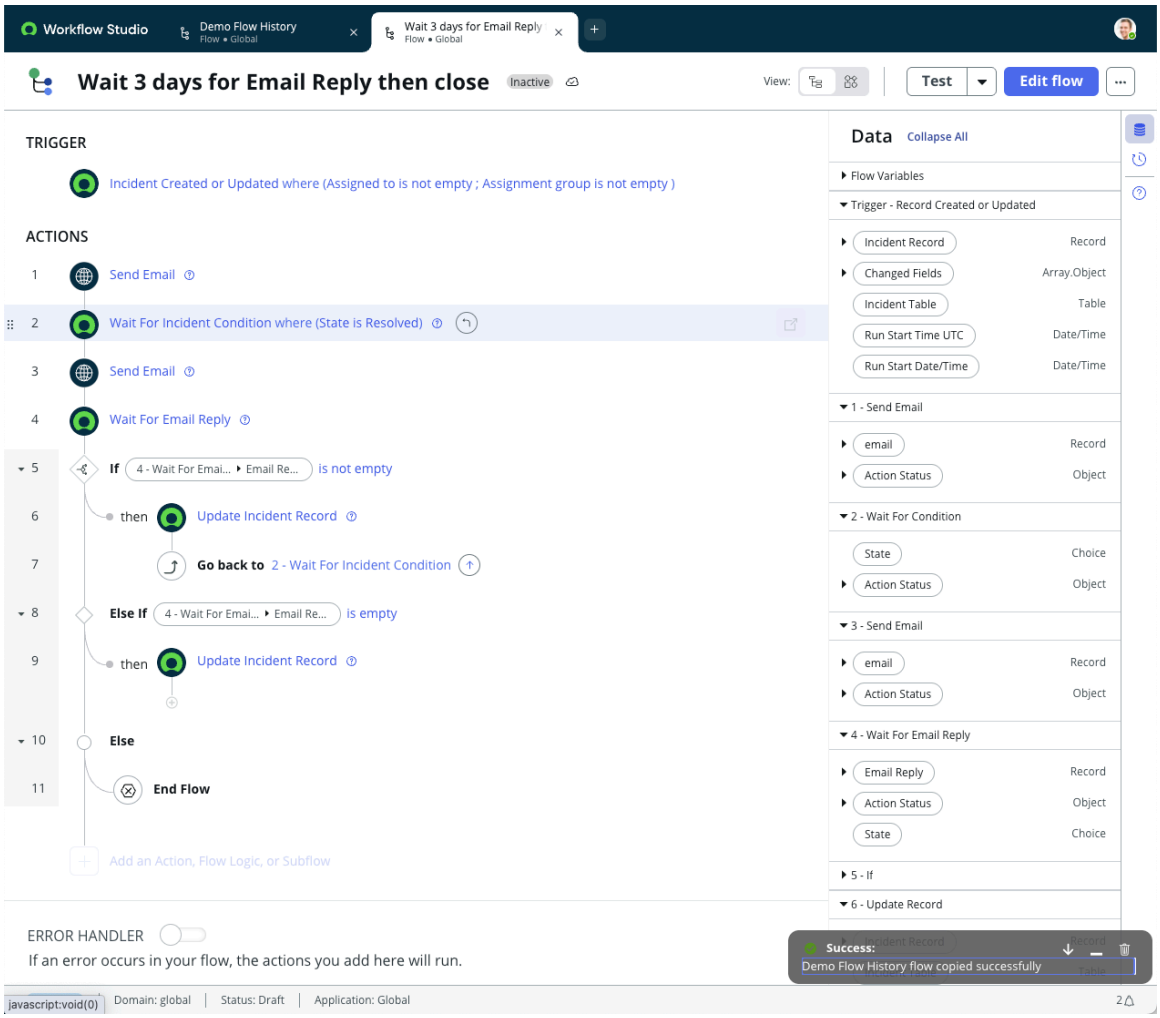
10. Na caixa de diálogo Criar uma cópia deste fluxo de confirmação, selecione **Cópia** .



Tradução automática

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

Resultado



Workflow Studio exibe a configuração de fluxo copiada em uma nova guia.

Flow Template Builder

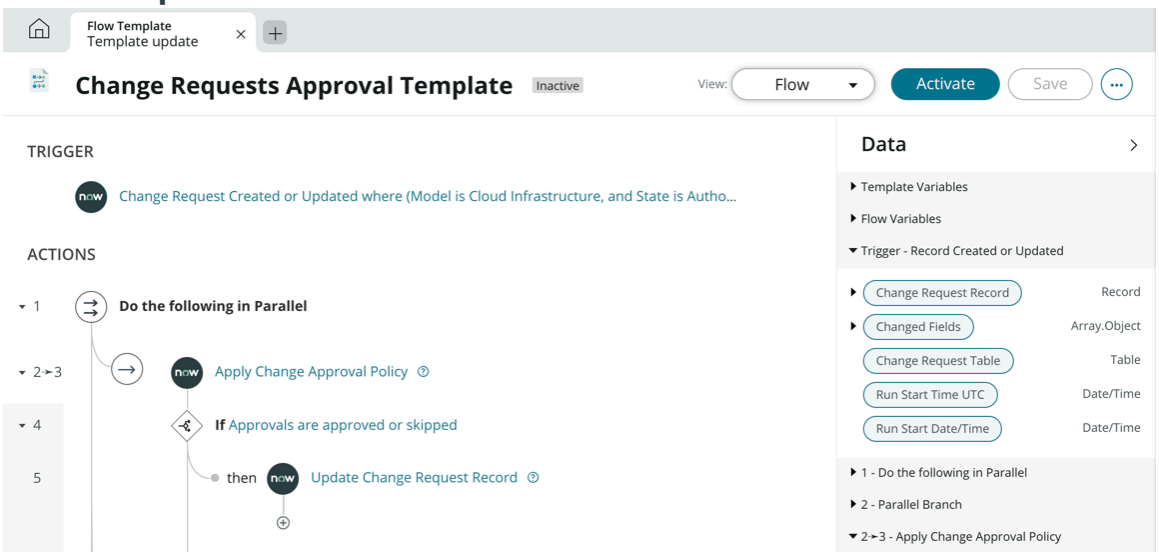
Permita que desenvolvedores-cidadãos criem seus próprios modelos de fluxo. Autores do fluxo de guia de modelos de fluxo devem criar fluxos para casos de uso comuns. Use o construtor de modelo de fluxo para definir fluxos, ações e variáveis de modelo de fluxo.

Os autores de modelo podem criar modelos a partir do fluxo com as configurações necessárias, em Workflow Studio. Os autores de modelo podem exibir ou editar um modelo de fluxo existente em Construtor de modelos de fluxo .

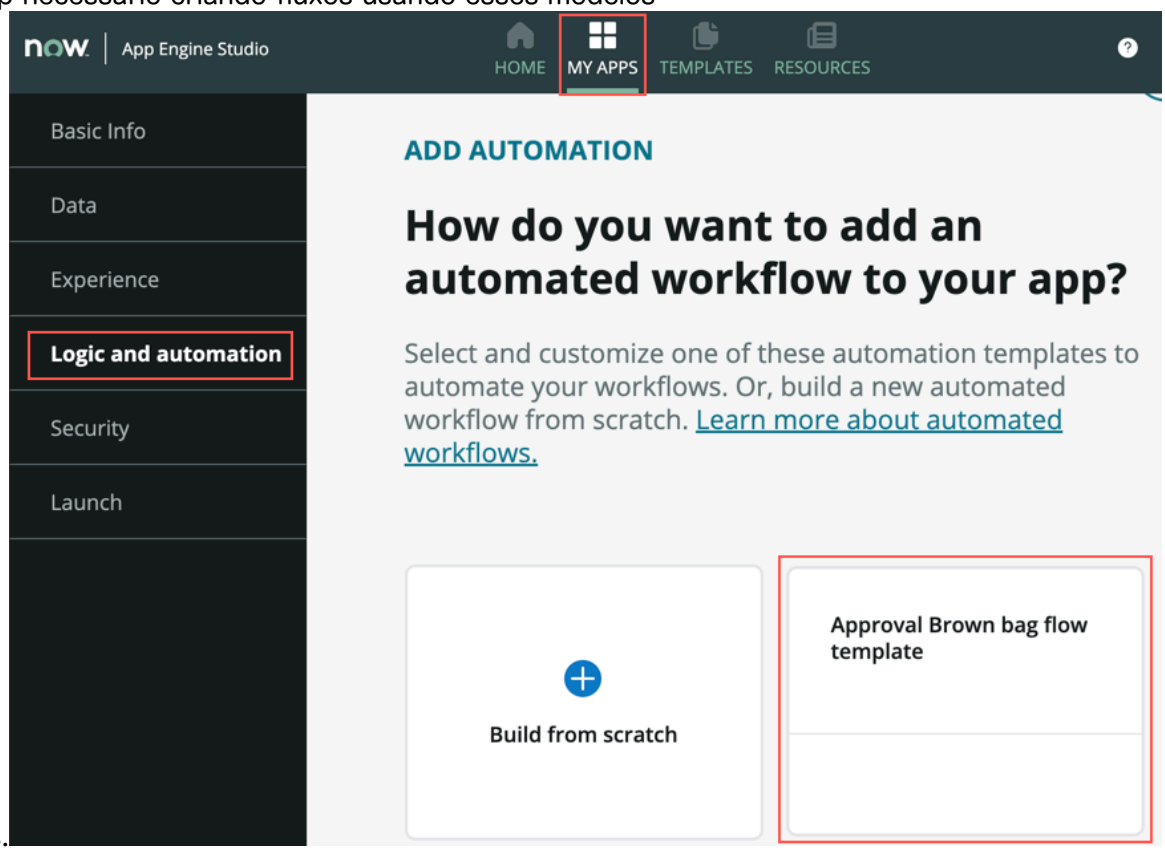
Tradução automática

© 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.

IU Flow Template Builder



Em App Engine Studio, o administrador pode adicionar automações no app necessário criando fluxos usando esses modelos ativos.



Tradução automática

Crie um modelo usando Flow Template Builder

Criar modelo a partir de um fluxo em Workflow Studio orientar os autores de fluxo na criação de um fluxo com a mesma configuração e valores de entrada de modelo personalizados para os componentes.

Antes de Iniciar

- Ative o. App Engine Studio(sn_app_eng_studio) e. Flow Template Builder (sn_flow_template) plug-ins.
- Crie um fluxo em Workflow Studio como por sua exigência.

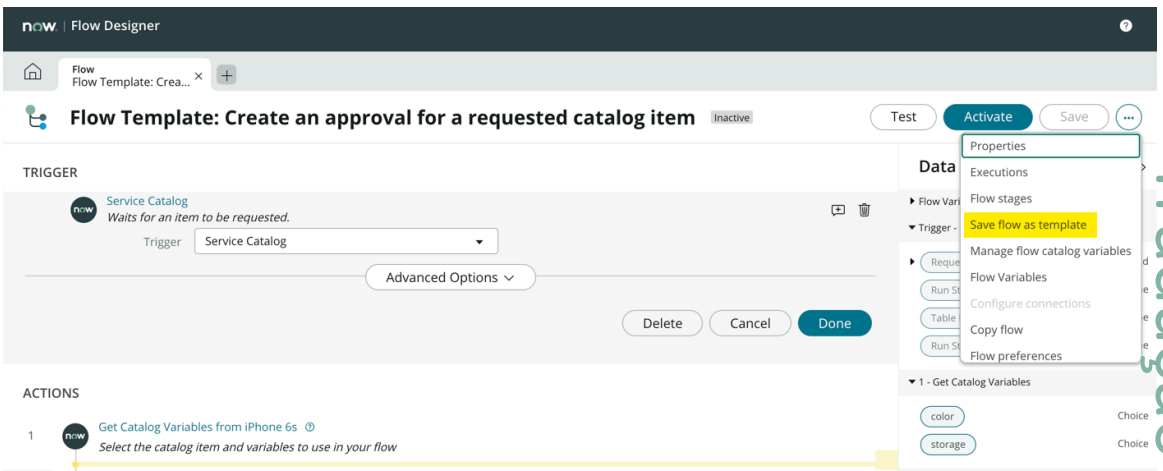
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Função necessária: Autor ou administrador do modelo de app

> **Nota:**
> Usuários com o Autor do modelo de app não podem criar modelos de fluxo no **Global** escopo. Eles podem criar modelo de fluxo somente nos escopos aos quais têm acesso.

Procedimento

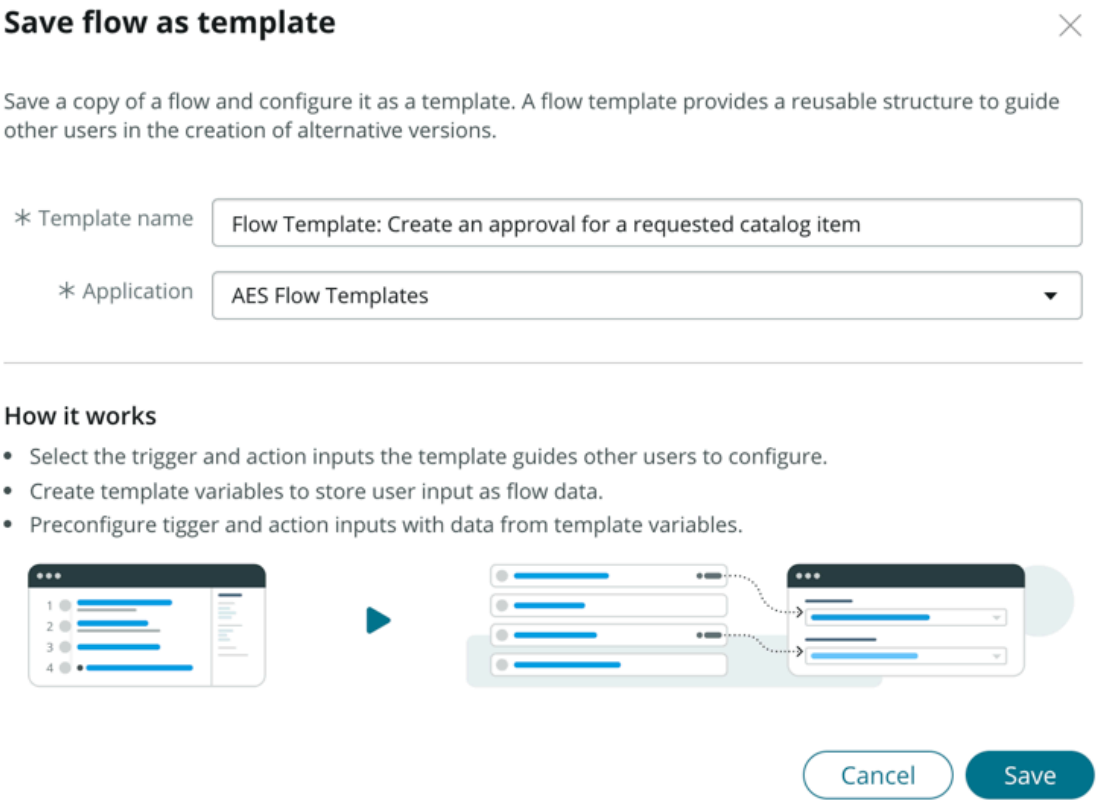
1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Em Workflow Studio abra o fluxo necessário.
3. Clique no ícone Mais ações ( ) e selecione **Salve o fluxo como um modelo** .



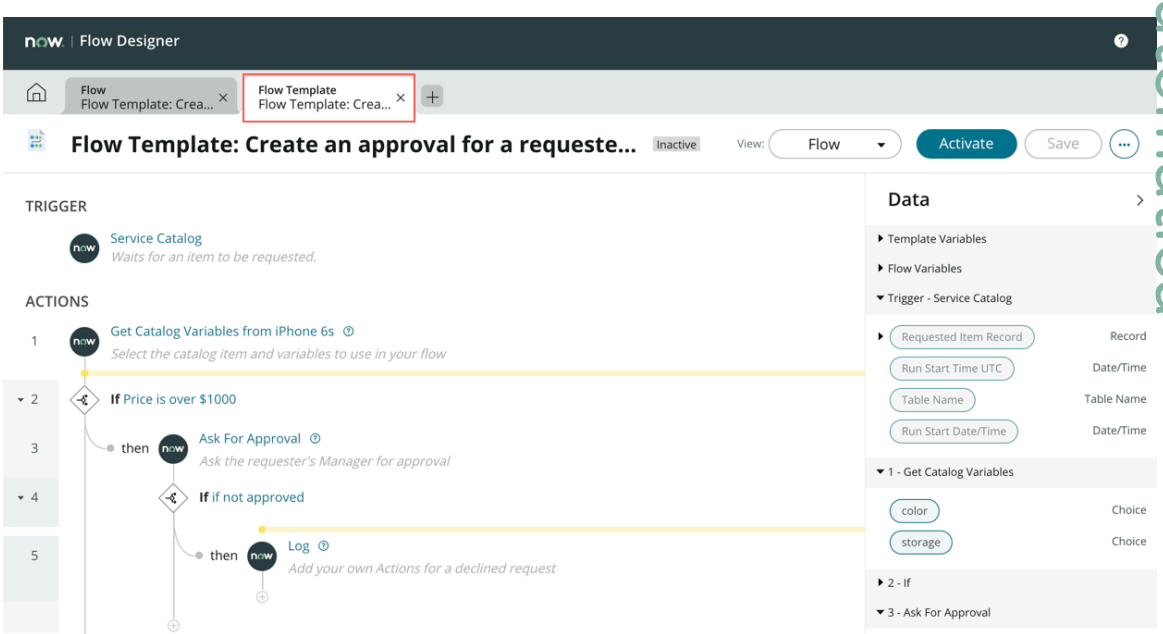
4. Na caixa de diálogo Salvar fluxo como modelo, insira **Nome do modelo** e selecione **Aplicação** no qual você deseja o modelo.

Tradução automática

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



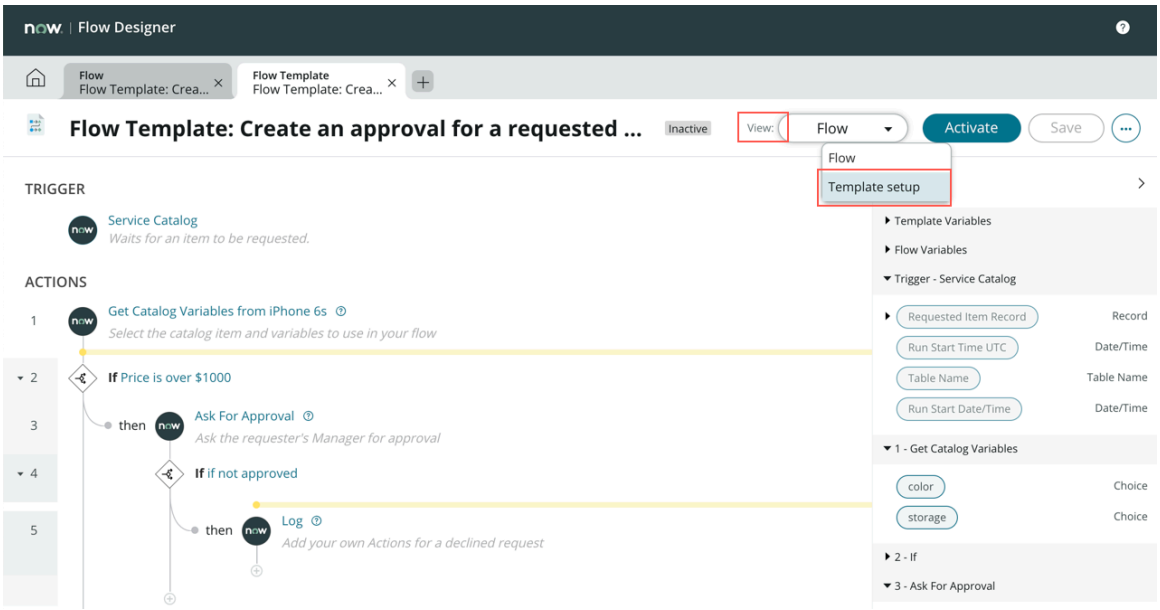
5. Clique em **Salvar**.
O modelo é criado e exibido em Flow Template Builder.



6. Em **Exibir** , selecione **Configuração do modelo** .

Tradução automática

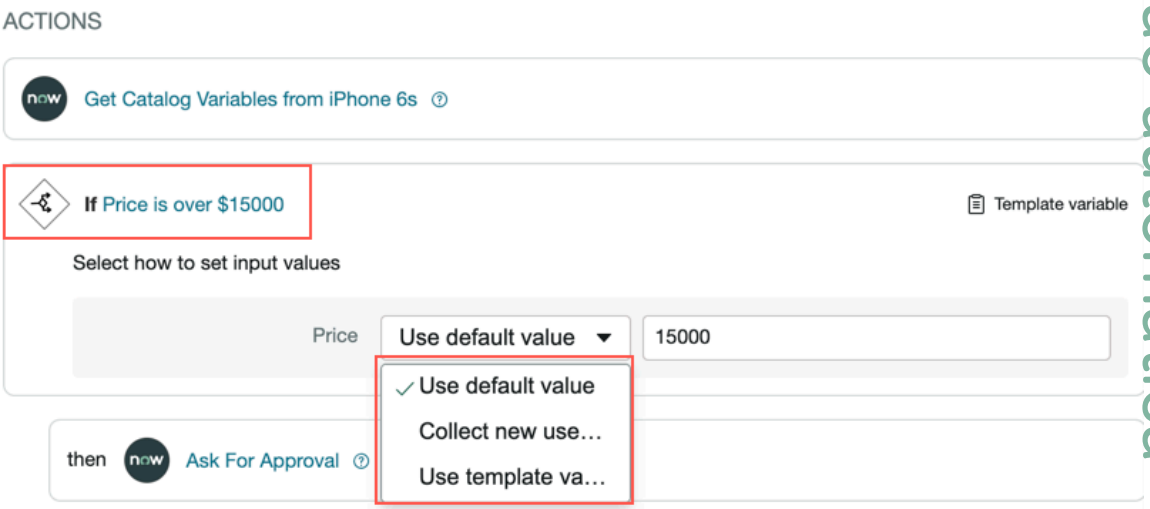
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

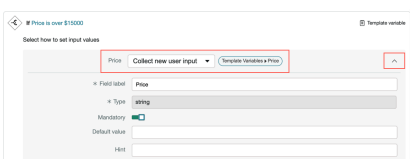


O modelo é carregado em Flow Template Builder.

Quando **Exibir** foi alterado para **Fluxo** , o modelo é exibido em Workflow Studio IU.

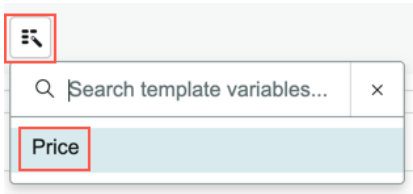
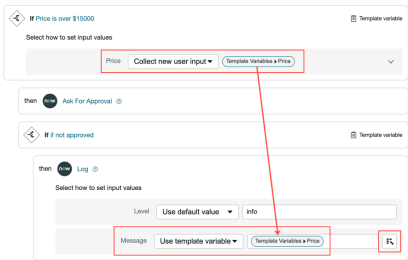
7. Clique na ação necessária e selecione as entradas necessárias.



Escolha	Descrição
Usar valor padrão	Usa o valor padrão fornecido no fluxo.
Coletar nova entrada do usuário	Cria uma variável de modelo. Expanda a variável de modelo para configurar a entrada do usuário de acordo com seu requisito. 

Tradução automática

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

Escolha	Descrição
	Nota: Uma vez criada, a variável de entrada não pode ser excluída.
Usar variável de modelo	Usa a variável de modelo que foi coletada em uma ação anterior. Clique no seletor de dados para usar a entrada do usuário coletada anteriormente.  Neste exemplo, **Preço** é coletado como uma entrada do usuário e esta entrada do usuário é usada no **Mensagem** entrada do **Log** ação. 

Nota:
Tipos de dados de variáveis de modelo compatíveis:

- Cadeia de caracteres
- Lista
- Escolha
- Referência
- Nome da tabela
- URL
- Área de texto pequena de várias linhas
- Área de Texto com Duas Linhas
- Preço
- E-mail
- Inteiro

8. Clique em **Salvar**.
   O modelo de fluxo é criado.

   Para verificar se o registro do modelo foi criado, digite `sys_app_template.list` no painel do navegador esquerdo e pesquise o modelo que você criou.

Tradução automática

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

Nota:

- Ao configurar as propriedades na caixa de diálogo de propriedades do modelo de fluxo, certifique-se de selecionar **Ícone** antes de inserir outros campos e clicar em **Atualização** .
- **Ícone** Nas propriedades do modelo de fluxo, o oferece suporte somente a arquivos .svg.

Crie um fluxo a partir de um modelo em App Engine Studio

Crie um fluxo a partir de um existente App Engine Studio modelo de automação. Siga a orientação do modelo para fornecer valores para entradas de modelo que aceitam dados dinâmicos.

Antes de Iniciar

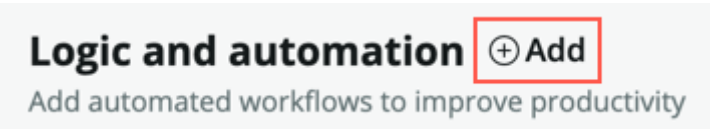
- Crie um modelo usando Flow Template Builder e ative-o.

Nota:
Se o modelo for modificado, ele deverá ser ativado novamente para que as mudanças sejam refletidas em App Engine Studio.

- Função necessária: Executor de modelo

Procedimento

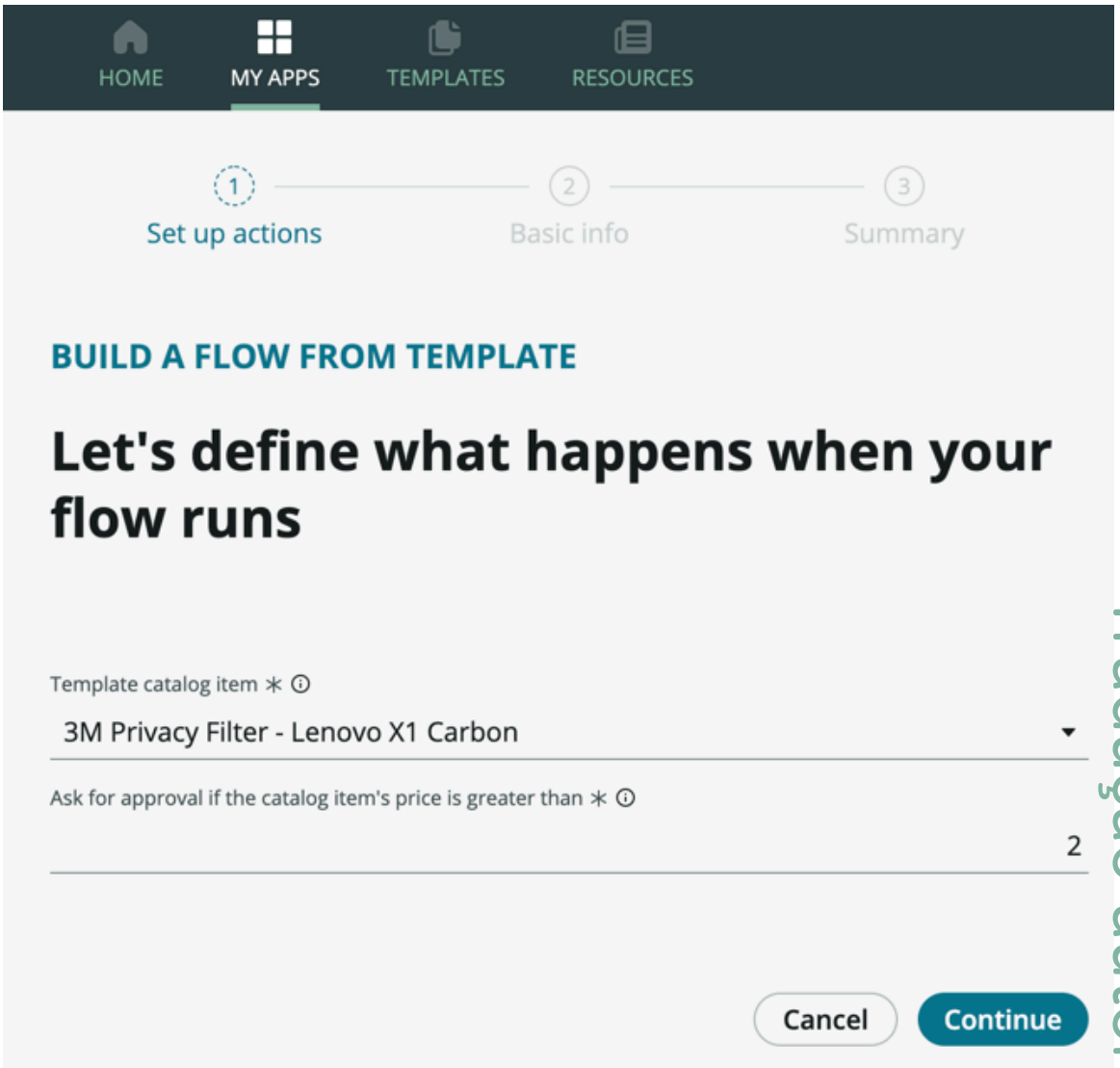
1. Navegar até **Tudo** > **App Engine** > **App Engine Studio**.
2. Em **Meus apps recentes** , selecione o necessário aplicação .
   Se você não criou um app, poderá criar . .
   O app é aberto em App Engine Studio.
3. Clique em **Lógica e automação** .
4. Clique em **Adicionar**.



5. Selecione o modelo de fluxo necessário.
6. Na caixa de diálogo do modelo, clique em **Começar** .
7. No assistente de modelos, forneça as entradas para criar fluxo usando o modelo.

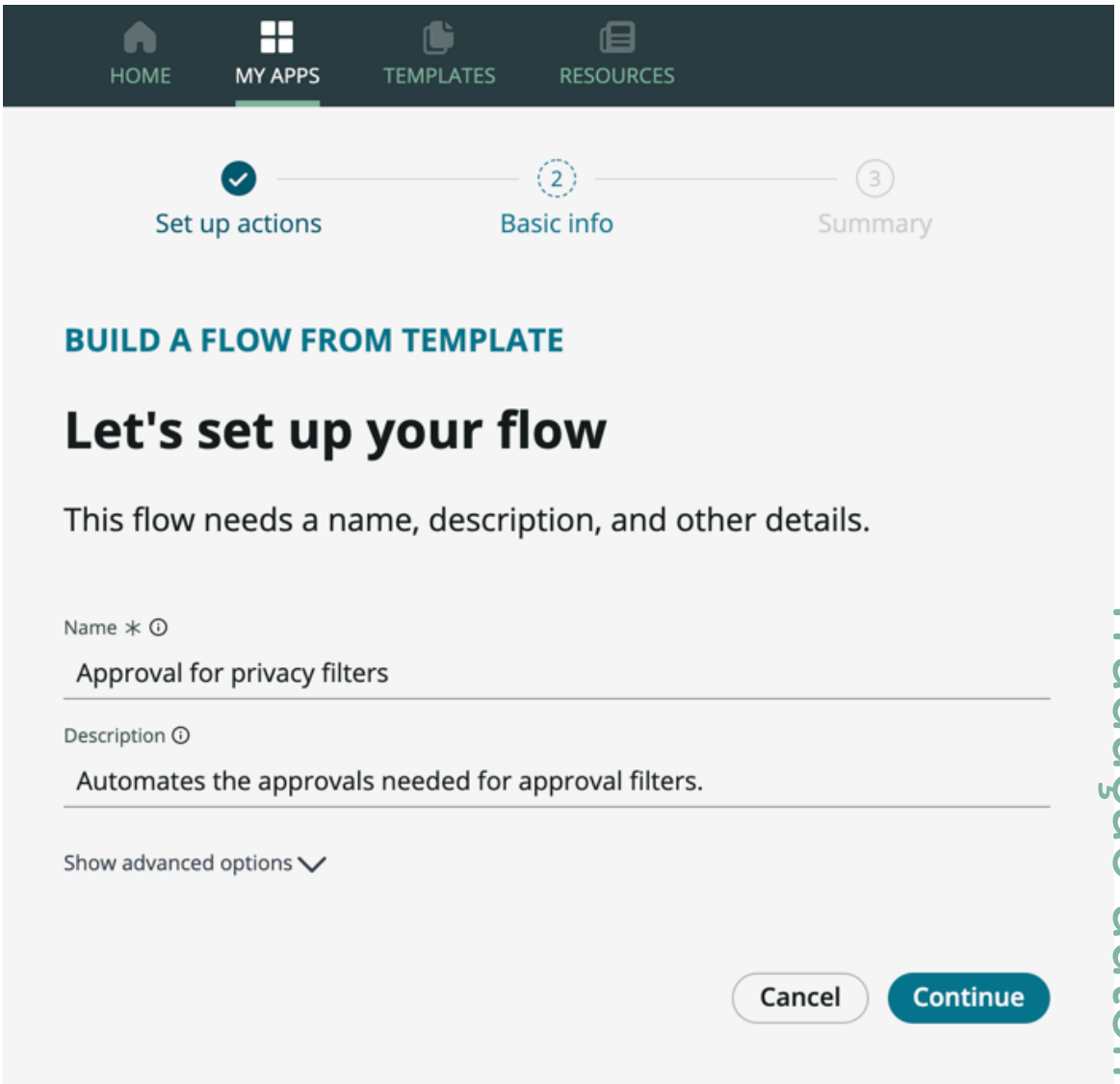
Tradução automática

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



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 fornecer as entradas necessárias, uma mensagem de confirmação é exibida informando que o fluxo foi criado.

8. Para editar o fluxo em Workflow Studio clique em **Edite este 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.

O fluxo é aberto em Workflow Studio.

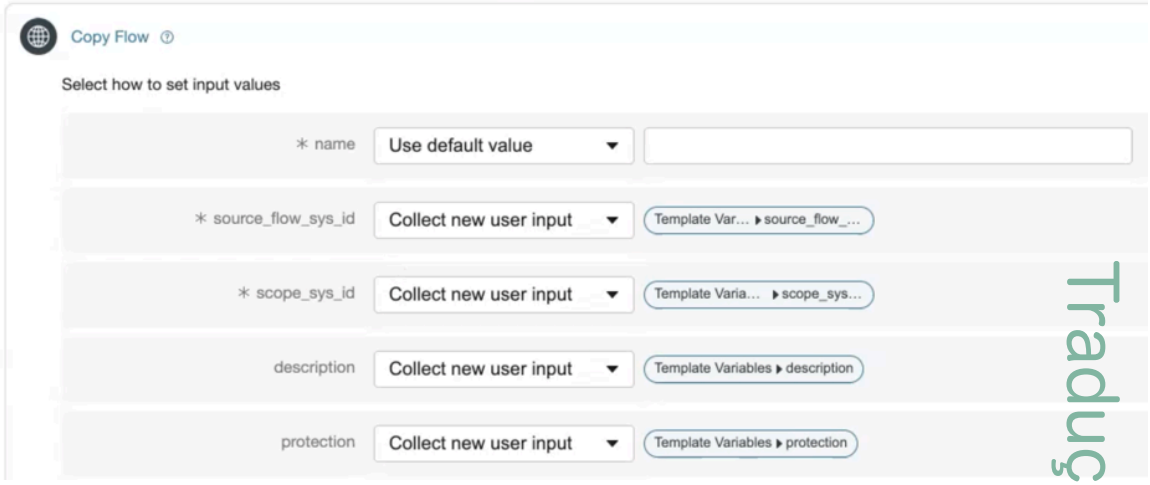
Tradução automática

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

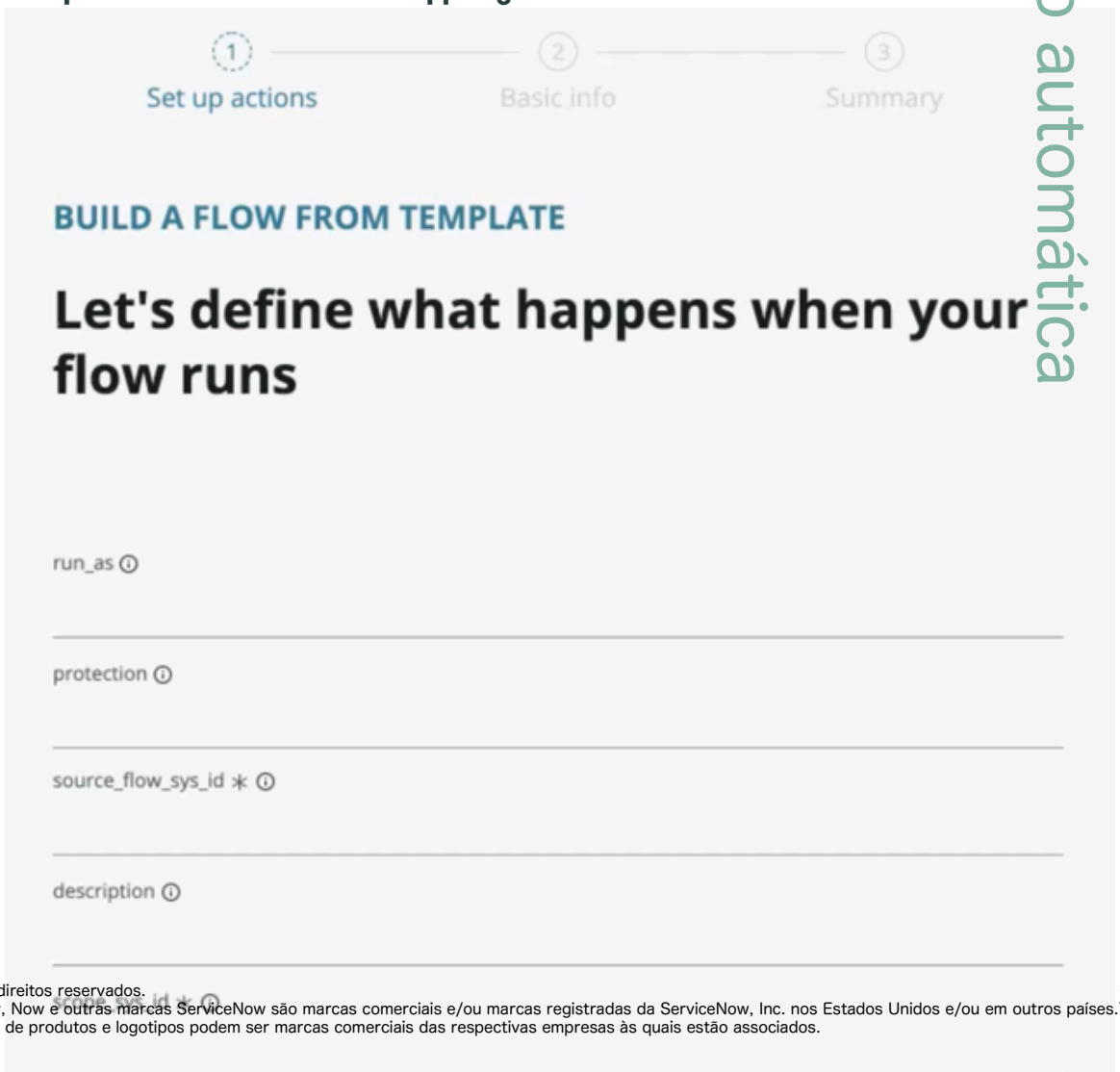
Nota:

- Evite editar fluxos criados a partir de um modelo. Se você pretende editar o fluxo, certifique-se de testar o fluxo antes de publicá-lo.
- Em App Engine Studio as entradas de modelo não são exibidas na mesma ordem que você criou em Workflow Studio. Neste exemplo, a ordem na qual os campos aparecem em App Engine Studioé diferente da ordem na qual as entradas são configuradas em Workflow Studio.

Campos de entrada configurados em Workflow Studio



Campos de entrada exibidos em App Engine Studio



Tradução automática

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

Scripts em linha

Permita que usuários com experiência em codificação escrevam scripts em linha que definem e modificam valores de entrada durante a configuração de uma ação ou fluxo. Use scripts em linha para modificar valores de entrada que exigem pequenas conversões de formato, transformações de dados ou operações matemáticas.

Você também pode modificar valores de entrada sem script usando funções de transformação. Para obter uma lista de opções disponíveis, consulte Funções de transformação.

Workflow Studio exibe um botão de script quando você configura esses componentes.

- Entradas de ação ao configurar a ação para um fluxo
- Saídas de ação ao configurar a ação para um fluxo
- Entradas da lógica de fluxo ao configurar a lógica de fluxo para um fluxo
- Saídas da lógica de fluxo ao configurar a lógica de fluxo para um fluxo
- Entradas de etapa ao configurar a etapa para uma ação.
- Entradas do subfluxo ao configurar o subfluxo para um fluxo.
- Saídas do subfluxo ao configurar o subfluxo para um fluxo.

Os scripts em linha devem retornar valores no mesmo tipo de dados que a entrada espera. Por exemplo, um script em linha para uma entrada Registro deve retornar um objeto GlideRecord e um script em linha para uma entrada Data deve retornar um valor de data e hora. Sempre teste as ações e os fluxos que contêm scripts em linha e verifique se não há erros de tempo de execução nos detalhes de execução do fluxo.

Os gravadores de script devem estar familiarizados com ServiceNow AI Platform estruturas de tabela e. tipos de campo . Além disso, eles devem saber como trabalhar com dados de registro e do sistema usando a API ServiceNow.

Benefícios

Os scripts em linha oferecem esses benefícios.

- Habilite a conversão ou transformação de dados simples sem precisar criar ações ou fluxos personalizados.
- Identifique quais dados de entrada são afetados por um script.
- Acesso restrito a recursos de script para usuários ou grupos que tenham conhecimento das APIs ServiceNow disponíveis.

Acesso ao script em linha

Você pode conceder aos usuários acesso a scripts online, concedendo a eles a função flow_designer_scripting ou a permissão de desenvolvimento delegado de **Permitir script**. A função e a permissão do desenvolvedor exibem um campo de botão de script para cada entrada Workflow Studio.

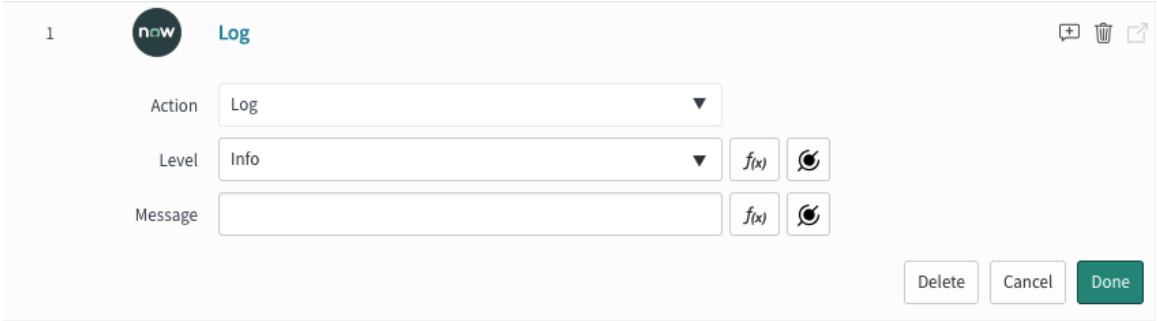
Botão de script

Quando você permite que um usuário crie scripts em linha, Workflow Studio exibe um botão de script ao lado das entradas de fluxo e etapa.

Tradução automática

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

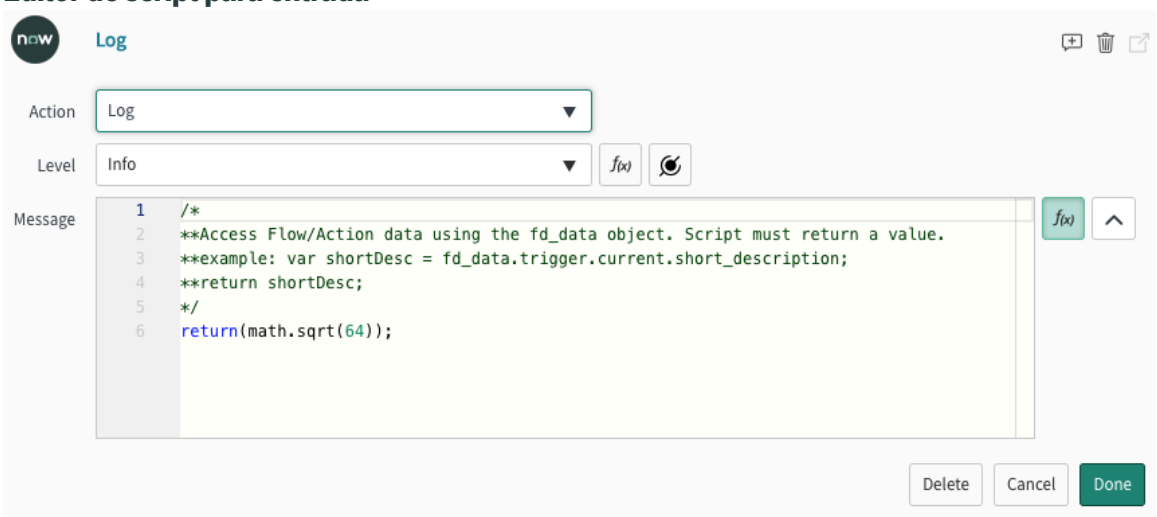
Botões de script são exibidos ao lado das entradas



Clicar no botão **Script** abre o editor de scripts, que substitui a interface de entrada padrão. Insira um script para calcular o valor de entrada.

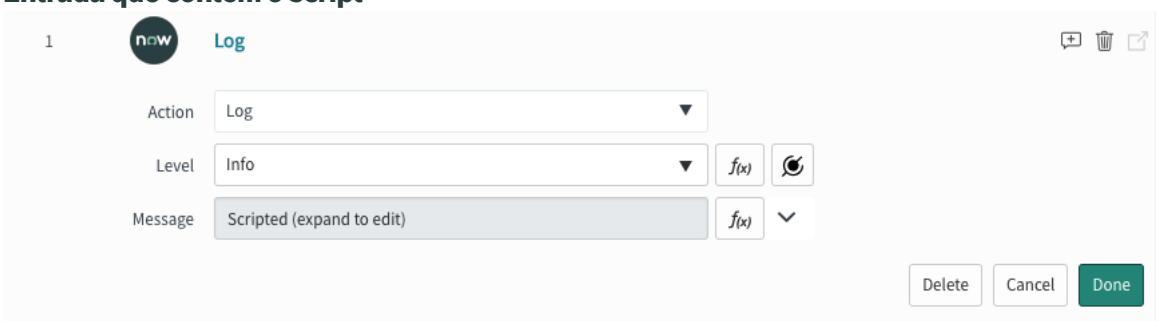
Certifique-se de que seu script inclua uma declaração de `retorno` com os resultados do script. Por exemplo, `return shortDesc;` retorna o valor da variável `shortDesc`.

Editor de script para entrada



Clicar no botão **Recolher script** oculta o editor de script e exibe uma versão somente leitura da entrada. Clicar no botão **Expandir script** exibe o editor de script e permite que você edite o script.

Entrada que contém o script



Objeto de dados Workflow Studio

Os codificadores de script podem usar o objeto `fd_data` para acessar dados de ações e etapas anteriores. Use o objeto `fd_data` para fazer referência com pontos em uma saída específica do fluxo. Você pode usar as sugestões autocompletáveis do editor de script para selecionar um valor de saída específico. Por exemplo, insira `fd_data` e selecione

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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__for_each.item nas sugestões de digitação autocompletáveis para criar uma referência com pontos para fd_data._2__for_each.item. Esta referência acessa dados da segunda saída do fluxo, que neste exemplo é um item de lógica de fluxo "for each".

Importante:
O objeto fd_data sempre requer uma referência com pontos para uma saída de fluxo específica. Sem uma referência com pontos, o script em linha não pode acessar dados de Workflow Studio.

Workflow Studio atualiza o objeto de dados sempre que você salva sua ação, fluxo ou subfluxo. Se as sugestões de digitação antecipada não incluírem seu destino, tente salvar a ação, o fluxo ou o subfluxo e, em seguida, digite novamente o caractere de período para atualizar a lista de sugestões.

Opções de objeto de dados do Flow Designer

Destino de dados	Sintaxe de referência	Exemplo
Entrada de ação	fd_data.action_inputs.*action-input-name*	tarefa de var: fd_data.action_inputs.task;
Variável de fluxo	fd_data.flow_var.*flow-variable-name*	Var shortDesc: fd_data.flow_var.short_description;
Saída da ação anterior, lógica de fluxo ou etapa	fd_data._*output-target-step-number*__*output-target-name*	fd_data._2__create_task;
Entrada de subfluxo	fd_data.subflow_inputs.*subflow-input-name*	Variável reqItem: fd_data.subflow_inputs.requested_item;
Gatilho	fd_data.trigger.*gatilho-data-cápsula*	fd_data.trigger.current;

Diretrizes gerais

Siga estas diretrizes gerais para criar scripts em linha reutilizáveis e de manutenção.

Escrever script em linha para lógica pequena não reutilizável

Use o formato de script em linha ou modifique os dados para entradas e casos de uso específicos. Para conversões de dados de entrada padrão e reutilizáveis e operações de formatação, selecione uma função de transformação.

Revise as funções de transformação disponíveis

Workflow Studio fornece uma lista de funções de transformação padrão para conversões de dados e operações de formatação. Em vez de gravar e manter uma solução de script personalizada, selecione uma função de transformação existente, se houver uma disponível.

Inclusões de script de chamada do script em linha

Chame uma inclusão de script do script em linha para reduzir a quantidade de código que você escreve e também para manter o código comum em um único local. Use o construtor de classe para chamar sua inclusão de script. Para obter mais informações sobre como criar uma inclusão de script, consulte Script includes .

```
var si = new MyScriptInclude();
si.functionOne();
```

Crie ações personalizadas ou subfluxos para código reutilizável em vez de script em linha

Tradução automática

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

Crie ações ou subfluxos personalizados para lógica de dados reutilizáveis ou complexos, como mudar o tipo de dados dos dados de origem. Você também pode fornecer ações personalizadas ou subfluxos para designers de fluxo que não se sentem confortáveis com o código.

Evite duplicar a ação e a funcionalidade de fluxo

Evite escrever script em linha que duplica a funcionalidade de ação e fluxo. Por exemplo, em vez de gravar script em linha para executar operações de registro, use as ações de linha de base Criar e atualizar registro.

Evite mudanças de tipo de dados

Evite erros de tempo de execução verificando se o script em linha fornece informações no mesmo tipo de dados que a entrada ou a saída espera.

Declare-as com a palavra-chave var

Use `var` Palavra-chave para declarar variáveis para que permaneçam dentro do escopo JavaScript apropriado. Quando você cria uma variável atribuindo um valor, o JavaScript pode anexá-la ao objeto global, o que pode resultar em valores de variáveis persistentes fora do escopo local e causando erros.

Saídas de registros de processo com para cada lógica de fluxo e o objeto de dados de fluxo

O script em linha só pode acessar o. **registros** Saída de uma ação Pesquisar registros de para cada lógica de fluxo. Adicione uma ação Pesquisar registros ao fluxo para gerar a saída de registros. Para cada lógica de fluxo ao fluxo para processar cada registro na saída de registros. Crie uma referência de script em linha para cada lógica de fluxo usando os objetos fd_data e item. Por exemplo, esta referência pressupõe que a lógica de fluxo para cada é o segundo item no contorno do fluxo `fd_data._2__for_each.item` .

Use sugestões de digitação antecipada para gerar referências a dados de fluxo e ação.

Crie referências para dados de fluxo e ação usando o objeto fd_data. O editor de script exibe sugestões de digitação antecipada para dados de fluxo e ação existentes quando você digita `fd_data` . Selecione uma sugestão para criar referências a dados de fluxo e ação.

Nota:
Consulte os dados de registro em um para cada lógica de fluxo usando **item** objeto.

Contadores de loop de escopo

Os loops de script não têm um número máximo de iterações, portanto, os loops são executados infinitamente quando não há uma condição de saída válida.

Para garantir que haja uma condição de saída válida, use contadores de loop de escopo em scripts em linha ou em etapas de script em uma ação.Adicionar `var . para (i 0; i` e obter `para (variável i: 0; i`

Considerações sobre licenciamento

Scripts em linha que chamam APIs de integração estão sujeitos ao licenciamento de IntegrationHub.

Editor de código

O editor de código fornece suporte ao editor de texto para scripts em linha.

O editor de código tem esses recursos para os serviços de idiomas compatíveis e Scripts em linha .

Tradução automática

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

- Coloração de sintaxe, recuo, números de linha e criação automática de chaves de fechamento e aspas
- Sugestões e conclusões automáticas

Editor de código

Dicas de edição

- Para inserir um espaço fixo em qualquer lugar do seu código, pressione Tab.
- Para recuar uma única linha de código, clique no espaço em branco inicial da linha e pressione Tab.
- Para recuar uma ou mais linhas de código, selecione o código e pressione Tab. Para diminuir o recuo, pressione Shift e Tab.
- Para remover uma guia do início de uma linha de código, clique na linha e pressione Shift e Tab.
- Para declarar variáveis, use `var` Palavra-chave para que permaneçam dentro do escopo JavaScript apropriado.

Resumir um fluxo

Gere um resumo de um fluxo com Now Assist para criadores.

Antes de Iniciar
Função necessária:

- now.assist.creator
- flow_designer ou administrador

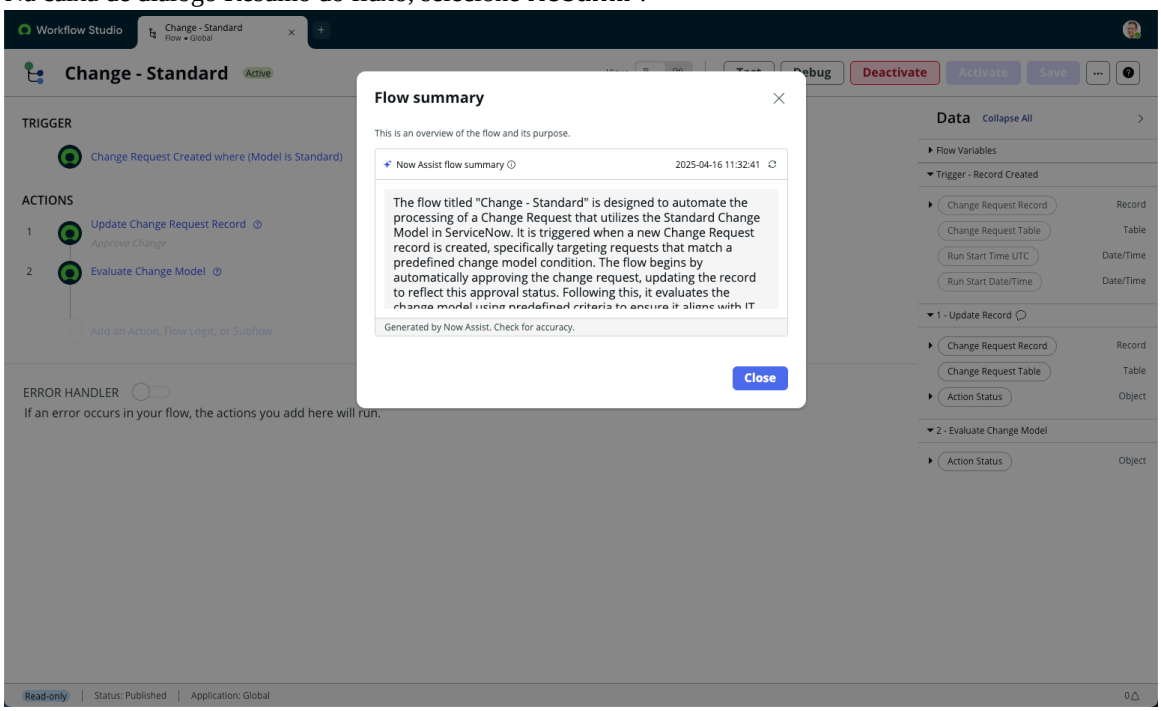
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Fluxos** .
3. Abra o fluxo que você deseja resumir.
4. No menu Mais ações, selecione **Resumo do 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.

5. Na caixa de diálogo Resumo do fluxo, selecione **Resumir** .



Resultado

Now Assist para criadores gera um resumo do fluxo. O resumo do fluxo também exibe sua data de criação.

O que Fazer Depois

Você pode gerar novamente o resumo do fluxo selecionando **Atualizar resumo** ícone ao lado da data de criação do resumo.

Variáveis de fluxo

Semelhante a variáveis do bloco de anotações de Fluxo de trabalho, crie variáveis que posam ser usadas e modificadas diretamente no fluxo. Acesse variáveis de fluxo como cápsulas de dados diretamente no painel de dados.

Use variáveis de fluxo para definir e recuperar valores em todo um fluxo. As variáveis de fluxo são semelhantes às entradas e saídas de subfluxo. Ambos definem dados disponíveis para um fluxo ou subfluxo. A principal diferença entre eles é quando eles estão acessíveis. As variáveis de fluxo podem ser acessadas em todo um fluxo. As entradas só podem ser acessadas no início de um subfluxo, e as saídas só podem ser acessadas quando um subfluxo é concluído.

Criando variáveis de fluxo

Crie variáveis com **Variáveis de fluxo** Opção no menu Mais ações. Você pode criar várias variáveis de uma vez escolhendo um nome e tipo de dados para cada uma. As variáveis de fluxo aparecem como cápsulas de dados na seção Variáveis de fluxo do painel Dados.

Atribuição de valores a variáveis de fluxo

Atribua valores a variáveis com a lógica de fluxo Definir variáveis de fluxo. Definir variáveis de fluxo tem as seguintes entradas:

- O nome da variável.
- O valor de dados da variável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 atribuir valores a todas as suas variáveis com um único uso de Definir variáveis de fluxo. Ao contrário de outras cápsulas de dados, os valores atribuídos às variáveis de fluxo são mutáveis e podem ser alterados a qualquer momento. Definir variáveis de fluxo substitui o valor atual da variável. Se nenhum valor for atribuído a uma variável, o valor padrão será **nulo** .

Os valores da variável de fluxo são definidos na ordem em que são atribuídos de cima para baixo. Se você definir o valor da mesma variável várias vezes, o fluxo usará somente o último valor definido.Por exemplo, essas três definições de variável resultam na variável com o valor de tempo de execução de `último valor definido` .

O último conjunto de valores define o valor da variável de fluxo

Ordem	Variável	Configuração
1	variável	primeiro valor definido
2	variável	segundo valor definido
3	variável	último valor definido

Os valores de variável podem fazer referência a qualquer cápsula de dados anterior no fluxo, incluindo outras variáveis. Se você definir valores de variável por referência a outras cápsulas de dados, deverá manter a ordem das atribuições de variável. O valor referenciado deve vir sempre antes da variável que usa o valor referenciado. Modificar a ordem pode produzir valores nulos. Por exemplo, essas definições de variáveis produzem somente os valores de tempo de execução esperados quando você mantém a ordem das definições de variáveis.

Definir valores de variáveis por referência

Ordem	Variável	Configuração	Valor de Tempo de Execução
1	variable1	Um	Um
2	variable2	(Variável1), dois	Dois
3	variable3	(Variable1), (variable2), três	Dois, três

Detalhes da execução do fluxo

Um resumo da lógica de fluxo Definir variáveis de fluxo aparece nos detalhes da execução. Os detalhes mostram o nome, o tipo, a configuração e os valores de tempo de execução de todas as variáveis definidas com a ação. Os detalhes da execução também fornecem informações sobre as variáveis quando elas são usadas em ações ou lógica de fluxo. Nesse caso, ele mostra os valores de tipo, configuração e tempo de execução.

Tipos de dados compatíveis

Workflow Studio o oferece suporte aos seguintes tipos de dados para variáveis de fluxo:

- Data/Hora
- Decimal
- Número de ponto flutuante
- Inteiro
- JSON
- Referência

Tradução automática

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

- Cadeia de caracteres
- Verdadeiro/Falso

Crie uma variável de fluxo

Crie uma variável de fluxo para armazenar e recuperar um valor em todo o fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Clique **Novo(a)** > **Fluxo**.
3. No formulário Propriedades de fluxo, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Crie um fluxo em Workflow Studio.
4. Clique em **Enviar**.
5. Clique no ícone Mais ações ( ) e selecione **Variáveis de fluxo** .
6. No lado superior direito do formulário Variáveis de fluxo, clique no ícone de adição ( ) para criar uma variável.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário Variáveis de fluxo

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo exclusivo para a variável. Pode consistir em qualquer texto. O rótulo está visível para o usuário.
Nome	Nome exclusivo da variável. Exibe o nome usado para identificar a variável em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo caracteres especiais. O nome não está visível para o usuário, é o que o sistema usa nos bastidores.
Tipo	Tipo de dados da variável.

8. Clique em **Salvar**.

Resultado

O painel Dados exibe a variável na seção Variáveis de fluxo. Aparece como uma cápsula de dados, com seu nome e tipo.

O que Fazer Depois

Para atribuir um valor à variável, use Definir lógica de fluxo de variáveis de fluxo. Se você não atribuir um valor, o valor padrão será nulo.

Criando subfluxos

Workflow Studioé o padrão ServiceNow AI Platform construtor de automação de processos usado para criar subfluxos. Workflow Studio substitui Fluxo de trabalho Editor.

Ao contrário dos fluxos, os subfluxos não têm um gatilho. Use um subfluxo quando:

Tradução automática

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

- Você só deseja iniciar um fluxo chamando-o de outro fluxo ou script.
- Você deseja criar um conjunto de operações reutilizáveis para uso em vários fluxos.
- Você deseja especificar as entradas disponíveis para o subfluxo quando ele é iniciado.
- Você deseja especificar as saídas disponíveis para o fluxo primário após o término do subfluxo.

Todos os subfluxos consistem em *propriedades* , um ou mais *entradas* , um ou mais *saídas* uma sequência de ações e lógica de fluxo e os dados coletados ou criados.

Propriedades do subfluxo

As propriedades do subfluxo especificam o nome do subfluxo, a aplicação, a categoria, a descrição, a anotação no fluxo, e status. Os designers de fluxo podem atualizar o nome do subfluxo, a categoria, a descrição, a anotação no fluxo e as funções a qualquer momento, mas só podem definir a aplicação durante a criação do subfluxo. O status do subfluxo é definido quando você salva ou publica um subfluxo.

Entradas do subfluxo

As entradas de subfluxo especificam os dados disponíveis para o subfluxo quando ele é iniciado. Cada entrada definida para um subfluxo se torna uma opção de configuração na interface Workflow Studio. Para usar o subfluxo em um fluxo, você deve definir um valor para cada entrada obrigatória. Quanto mais entradas um subfluxo tiver, mais dados você precisará definir e mais familiarizado estará com o modelo de dados subjacente para usar o subfluxo com eficácia.

As entradas fornecem opções avançadas com base no tipo de dados. Todas as entradas têm opções avançadas para adicionar uma dica ou fornecer um valor padrão. Use opções avançadas para orientar os designers de fluxo na adição e configuração de um subfluxo a um fluxo. Por exemplo, crie uma entrada de opção para fornecer aos designers de fluxo uma lista predefinida de opções de configuração para escolher. Para obter mais informações sobre as opções de configuração disponíveis para tipos de dados específicos, consulte tipos de campo .

Saídas de subfluxo

As saídas do subfluxo especificam os dados disponíveis para o fluxo primário após a conclusão do subfluxo. As saídas de subfluxo são definidas como variáveis com um nome e tipo de dados. Os designers de subfluxo atribuem valores a uma saída usando a lógica de fluxo **Atribuir saída de subfluxo**. Os valores de saída podem ser baseados nas condições lógicas de subfluxo, nos resultados da ação ou em um valor definido manualmente. Por exemplo, uma saída pode ter um valor quando uma condição é atendida e outro valor quando uma condição não é atendida. Durante o tempo de execução, o valor da saída é determinado pela condição atendida.

Considere o exemplo a seguir de um subfluxo com duas condições que resultam em um valor para uma única variável de saída. O valor da variável depende de qual condição é atendida durante o tempo de execução.

Saídas

[ID do gerente] [Cadeia de caracteres]

Ações

Tradução automática

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

- 1 Pesquisar registro de [Usuário] Onde (Criado em hoje)
- 2 se (**[1->Registro do usuário->Título]** Contém gerente) em seguida, atribua saídas de subfluxo [ID do gerente] a. **[1->Registro do usuário->ID do usuário]**
- 3 Caso contrário, atribua saídas de subfluxo [ID do gerente] a. **[1->Registro do usuário->Gerente->ID do usuário]**

Nesse caso, se o título do usuário contiver "Gerente", o ID do usuário será atribuído como saída. Caso contrário, o subfluxo pesquisará o gerente do usuário e atribuirá o ID do usuário do gerente como saída.

Workflow Studio permite definir um valor para a mesma variável várias vezes. No entanto, se uma variável receber dois ou mais valores possíveis sem lógica condicional, somente o último valor definido no subfluxo será aplicado à saída no tempo de execução.

Saídas

[ID do gerente] [Cadeia de caracteres].

Ações

- 1 Pesquisar registro de [Usuário] Onde (Criado em hoje)
- 2 Atribua saídas de subfluxo [ID do gerente] a. **[1->Registro do usuário->ID do usuário]**
- 3 Atribua saídas de subfluxo [ID do gerente] a. **[1->Registro do usuário->Gerente->ID do usuário]**

Neste exemplo, a ação três substitui o valor da ação dois e. **[1->Registro do usuário->Gerente->ID do usuário]** É aplicado à saída [ID do gerente] no tempo de execução porque foi o último valor definido. Normalmente, os subfluxos só devem incluir vários valores para uma variável se a lógica de fluxo condicional for usada.

Detalhes da execução do subfluxo

Os analistas de processo podem exibir detalhes de execução de subfluxo de vários locais.

Detalhes da execução do fluxo primário

Workflow Studio exibe detalhes da execução do subfluxo nos detalhes da execução do fluxo primário. Os detalhes da execução do fluxo primário listam cada subfluxo como elementos em linha. Você pode expandir uma etapa de subfluxo para ver os detalhes de execução.

Detalhes da execução do subfluxo

O sistema gera detalhes de execução de fluxo para cada execução de subfluxo. Exiba detalhes da execução do subfluxo diretamente na lista de execuções de fluxo.

Ações

Em **Ações** , designers de fluxo podem adicionar ações, lógica de fluxo, fluxos, ou outros subfluxos.

Uma *ação* é uma operação reutilizável que permite aos analistas de processo automatizar os recursos de ServiceNow AI Platform sem precisar escrever o código. Por exemplo, a ação **Criar registro** permite que os analistas de processo gerem registros em uma tabela específica com valores específicos quando ocorrerem determinadas condições. As ações principais do ServiceNow, como Criar Registro, exigem alguma familiaridade com tabelas e campos de ServiceNow AI Platform. Os designers de ação podem criar ações específicas da aplicação para predefinir detalhes de configuração. Por exemplo, criar uma ação Criar tarefa 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.

incidente garante que o analista de processo use a tabela e a configuração de campo corretas sempre que a ação for usada. Você pode adicionar ações específicas da aplicação ativando o spoke associado.

Lógica de fluxo

Os subfluxos podem conter *lógica de fluxo* para especificar ações condicionais ou repetidas ou atribuir variáveis de saída a dados de subfluxo. O sistema fornece essas opções de lógica de fluxo.

Lógica de fluxo disponível

Lógica de fluxo	Descrição
For Each	Aplica ações a cada registro em uma lista de registros. Os designers de fluxo devem especifi a lista de registros dos dados de subfluxo. **Nota:** Você pode aninhar um bloco de lógica de fluxo **"for each"** dentro de outro bloco de lógica de fluxo para repetir uma ação em uma série de registros. No entanto, evite loop "for each" aninhados que processam muitos registros. Os loops aninhados podem fazer com que o fluxo seja executado até que seja interrompido pela regra de cota de transaç de fluxo, o que evita que os fluxos sejam executados por mais de uma hora. Para obter mais informações sobre cotas de transações, consulte Cotas de transações .
Se	Aplica ações quando uma lista de condições é atendida. Os designers de fluxo podem especificar as condições com dados de subfluxo. Depois que uma condição If é adicionada, você pode adicionar uma opção de lógica de fluxo Else ou Else If para definir o comportamento quando as condições não são atendidas.
Atribuir Saídas de Subfluxo	Atribui uma variável de saída aos dados do subfluxo. Somente pode ser atribuído um valor a saídas definidas em **Entradas e Saídas**. A atribuição de saídas permite que você atribua uma variável de saída diferente para cada caminho lógico no subfluxo.

Mais Ações

Clique em **Mais ações** ( ) para acessar opções adicionais para o subfluxo.

Copiar ação

Crie uma cópia do subfluxo aberto em uma aplicação especificada por você.

Configurações

Habilite ou desabilite o. **Mostrar ações de rascunho** , **Mostrar fluxos acionados** , **Mostrar spokes da loja** e **Mostrar alternância de script em linha** opções.

Snippet de código

Gere um snippet de código para a ação.

Gerenciar segurança

Habilite ou desabilite o. **Chamável pela API do cliente** opção.

Gerenciar título do idioma natural

Crie ou edite um título de subfluxo com texto estilizado ou dinâmico. Para obter mais informações, consulte Gerencie títulos de idioma 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.

Testando subfluxos

Você pode testar um subfluxo sozinho ou quando adicionado a um fluxo. Ao testar um subfluxo sozinho, você deve definir as entradas que o subfluxo usa em suas ações. Como um subfluxo não tem um gatilho, o teste de um subfluxo executa as ações usando os valores de entrada definidos.

Nota:
Como o teste de um subfluxo cria ou altera registros na instância, os designers de fluxo devem sempre testar os subfluxos em uma instância de não-produção, que contenha dados de demonstração relevantes.

Funções

Para acessar subfluxos, um usuário deve ter a função flow_designer ou administrador.

Diretrizes gerais

Diretrizes gerais que se aplicam a. fluxos também se aplicam a subfluxos.

Os motivos para usar um subfluxo em vez de um fluxo incluem:

Determine se o fluxo precisa de um gatilho ou entrada de variável

Os fluxos sempre são executados quando suas condições do gatilho são atendidas. Os gatilhos sempre fornecem os mesmos dados que a entrada para fluxos. Em vez disso, você precisa de entrada variável para iniciar um fluxo, crie um subfluxo .

Reutilize a lógica de negócios

Crie um conjunto de operações reutilizáveis como um subfluxo que pode ser usado em vários fluxos.

Configure valores de entrada diferentes para cada chamada

Configure os valores de entrada de um subfluxo de forma diferente sempre que chamá-lo. Por exemplo, projete um subfluxo para aceitar diferentes tipos de registro como uma execução de entrada. Reutilize este subfluxo de registro genérico em vez de gravar um fluxo específico para cada tipo de registro.

Melhorar o desempenho e a legibilidade de fluxos grandes

Use subfluxos quando um fluxo exceder 25 ações. 50 é o número máximo de ações especificado pela propriedade do sistema sn_flow_designer.max_actions, mas limita um fluxo a 25 ações para obter o melhor desempenho.

Limite subfluxos a 20 entradas

Quanto mais entradas o subfluxo tiver, mais recursos serão necessários para abri-lo e executá-lo. Processar mais de 20 entradas arrisca o subfluxo a ser lento para abrir e executar.

Passar entradas e saídas com subfluxos

Chame subfluxos se quiser passar entradas e saídas. Use subfluxos se quiser especificar as entradas disponíveis para um subfluxo quando ele for iniciado ou se quiser especificar as saídas disponíveis para o fluxo primário após o término de um subfluxo.

Acionar vários fluxos em um único evento versus usar subfluxos paralelos

- Use subfluxos paralelos se houver saídas inter-relacionadas ou se alguma ação precisar ser realizada quando todas estiverem disponíveis. Caso contrário, será mais simples acionar vários fluxos.
- Para configurar subfluxos paralelos, inicie cada subfluxo sem esperar e use aguarde a condição para aguardar que cada subfluxo seja terminal (concluído, erro, cancelado)

Tradução automática

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

Se você tiver vários subfluxos com funcionalidade semelhante, use fluxos dinâmicos

Os fluxos dinâmicos permitem compartimentalizar seus processos aplicando um modelo para lidar com as entradas de vários subfluxos semelhantes. A compartimentalização permite distinguir entre subfluxos que executam funções semelhantes, como subfluxos para IntegrationHub spokes.

Evite o limite de 10 itens no processo de manipulação de erros

Em vez de forçar o processo de manipulação de erros a se ajustar a um limite de 10 itens, chame os subfluxos, que podem conter muito mais itens. Você também pode usar as saídas de subfluxo para acionar a automação em outros fluxos.

Tome ações corretivas

Em vez de recriar a mesma sequência de ações em vários fluxos, crie subfluxos reutilizáveis para corrigir erros nos dados do registro. Quando um erro de fluxo deixa os dados do registro em um estado indesejado, use subfluxos para corrigir esses registros. Você pode usar o manipulador de erros para identificar esses dados de registro como uma saída de subfluxo.

Crie um subfluxo em Workflow Studio

Reutilize o conteúdo de um fluxo inteiro como um subfluxo. Defina os dados de entrada que o subfluxo usa e os dados de saída que ele gera. Subfluxos de chamada de outros fluxos ou script.

Antes de Iniciar

Configure uma aplicação no Criador de aplicações guiadas para armazenar Workflow Studio conteúdo.

Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários com a função flow_designer ou administrador devem conhecer a estrutura da tabela da aplicação e estar cientes de qualquer lógica de negócios existente associada às tabelas de destino de um fluxo ou subfluxo. Certifique-se de desabilitar regras de negócios ou fluxos de trabalho conflitantes antes de criar um fluxo ou subfluxo.

Criação de uma aplicação personalizada para conter seu Workflow Studio o conteúdo permite que você implantar usando o repositório de aplicações ou o. ServiceNow Store.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Selecionar **Novo(a)** > **Subfluxo**.
   A tela de propriedades do subfluxo é exibida.
3. Selecione se deseja criar o subfluxo usando Now Assist ou para criar manualmente.
   Para criar o subfluxo com Now Assist, consulte Crie um subfluxo com Now Assist.

   Para criar o subfluxo manualmente, prossiga para a próxima etapa.
4. Preencha os seguintes campos:

Campo	Descrição
Nome do subfluxo	Nome do subfluxo.
Descrição	Descrição do subfluxo.
Aplicação	Escopo da aplicação para criar o subfluxo 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	Descrição
Domínio	Escopo do domínio do subfluxo. Para obter mais informações sobre Domain Separation, consulte Domain separation explained .
Propriedades adicionais	
Acessível de	Acessível a partir de todas as aplicações com escopo ou somente dentro do escopo da aplicação especificado.
Categoria	Categoria definida no escopo da aplicação para um subfluxo. Começando com Xanadu versão, você pode criar uma categoria personalizada para organizar seus subfluxos.
Proteção	Selecione se o subfluxo é somente leitura. Você só pode selecionar um valor ao criar o subfluxo em um escopo da aplicação que você possui. O valor padrão é Nenhum.
Anotação de subfluxo	Texto de ajuda que aparece abaixo do título do subfluxo em Workflow Studio ajudar os autores de fluxo a entender o que o subfluxo faz quando usado em um fluxo.
Executar como	Opção para especificar o usuário que executa o fluxo. Você pode selecionar o usuário do sistema ou o usuário que inicia a sessão. Selecione o usuário que inicia a opção de sessão quando as atualizações devem vir do usuário que acionou o fluxo. Por exemplo, use esta opção quando quiser que os comentários do registro do incidente venham do usuário que iniciou o fluxo. As configurações da opção "run as" em um fluxo não se aplicam a subfluxos secundários. Executar como o usuário iniciador também garante que as ações realizadas durante a execução do fluxo sejam limitadas pelas restrições de ACL do usuário. Os fluxos executados pelo usuário iniciador também respeitarão as configurações específicas do usuário, como formato de data/hora. **Nota:** Ao escolher a opção para executar como o usuário que inicia a sessão, certifique-se de que suas restrições de segurança não impeçam os usuários de fazer mudanças executadas pelo fluxo.
Executar com as funções	Funções com as quais o fluxo é executado. Esta opção só está disponível quando **Executar como** está definido para **o usuário que inicia a sessão**.
Padrão de prioridade de fluxo	Nível de prioridade no qual você deseja que o sistema execute este subfluxo por padrão. As opções incluem: ○ Baixo(a) ○ Médio (padrão) ○ Alto(a) Para saber mais sobre os níveis de prioridade de fluxo, consulte Prioridade de fluxo.

5. Crie entradas de subfluxo para especificar os dados disponíveis para o subfluxo quando ele começar a ser executado.
   Cada entrada definida para um subfluxo se torna uma opção de configuração na interface Workflow Studio. Para usar o subfluxo em um fluxo, você deve definir um valor para cada entrada obrigatória. Quanto 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.

entradas um subfluxo tiver, mais dados você precisará definir e mais familiarizado estará com o modelo de dados subjacente para usar o subfluxo com eficácia.

a. Clique em . Para abrir o painel Entradas e saídas.

b. Clique em . para adicionar uma nova entrada.

c. Defina o nome e o tipo da entrada.

Nota:
Os nomes de entrada do subfluxo não podem incluir nenhum dos seguintes nomes de sistema reservados:

- `sys_id`
- `sys_created_by`
- `sys_created_on`
- `sys_updated_on`
- `sys_updated_by`
- `sys_mod_count`

d. Para tornar a entrada uma opção de configuração obrigatória, selecione **Obrigatório** sinalizador.

e. Clique em para exibir as opções avançadas e definir valores.
As entradas fornecem opções avançadas com base no tipo de dados. Todas as entradas têm opções avançadas para adicionar uma dica ou fornecer um valor padrão. Use opções avançadas para orientar os designers de fluxo na adição e configuração de um subfluxo a um fluxo. Por exemplo, crie uma entrada de opção para fornecer aos designers de fluxo uma lista predefinida de opções de configuração para escolher. Para obter mais informações sobre as opções de configuração disponíveis para tipos de dados específicos, consulte tipos de campo .

6. Crie saídas de subfluxo definindo os nomes e os tipos de dados.
As saídas do subfluxo especificam os dados disponíveis para o fluxo primário após a conclusão do subfluxo.

a. Clique em . para adicionar uma nova saída.

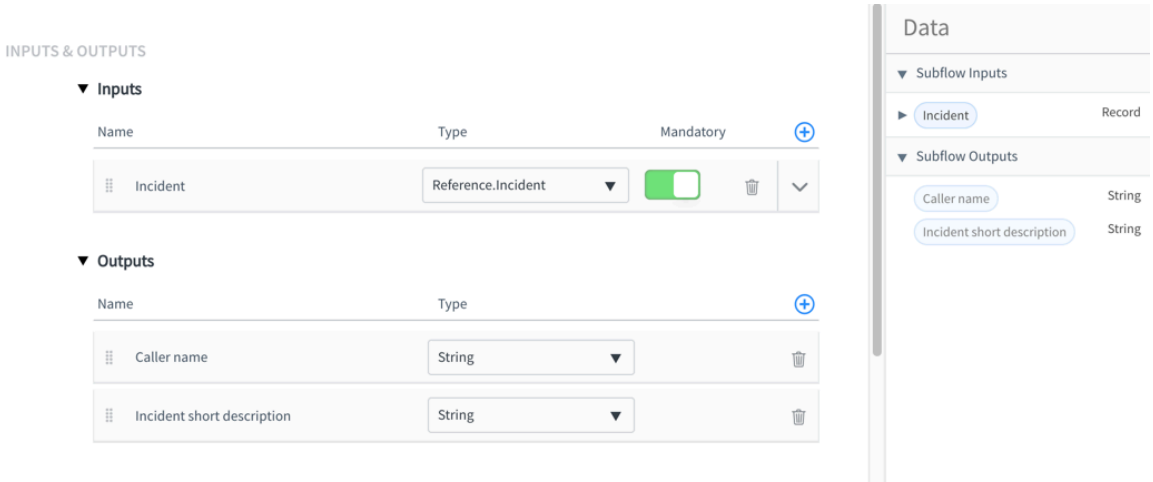
b. Defina o nome e o tipo de dados.
Os valores de saída são atribuídos em etapas posteriores.

Nota:
Os nomes de saída do subfluxo não podem incluir nenhum dos seguintes nomes de sistema reservados:

- `sys_id`
- `sys_created_by`
- `sys_created_on`
- `sys_updated_on`
- `sys_updated_by`
- `sys_mod_count`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Para adicionar ações, fluxos, subfluxos ou lógica de fluxo, selecione **Adicione uma Ação, Lógica de Fluxo ou subfluxo** .

   a. Selecione uma opção.

Opção	Descrição
Ação	Selecione a ação desejada. Workflow Studio. Workflow Studio ações que estão disponíveis para fluxos e subfluxos. Como alternativa, um usuário com a função action_designer pode criar ações adicionais para adicionar aos fluxos. . Integration Hub e. Spokes plug-ins instalam ações adicionais. Para adicionar ações de rascunho no menu Mais ações, defina **Mostrar ações de rascunho** . **verdadeiro** . Para exibir spokes que estão disponíveis no ServiceNow Store, conjunto **Mostrar spokes da loja** . **verdadeiro** No menu Mais ações. **Nota:** Em **Spokes não instalados** , o sistema exibe spokes que estão disponíveis no ServiceNow Store com base na compatibilidade com ServiceNow versão e dependência da aplicação em Workflow Studio.
Lógica de fluxo	Selecione uma opção para especificar operações condicionais ou repetidas.
Subfluxo	Selecione um subfluxo publicado e defina os valores de entrada. Além de adicionar um subfluxo como uma ação de fluxo, você pode habilitar **Mostrar fluxos acionados** Opção no menu Mais ações para selecionar um fluxo ativado e definir as entradas necessárias. Executar um fluxo acionado ignora suas condições de gatilho e executa todas as ações.

   Para mudar a ordem de uma ação em um fluxo, arraste a alça no lado esquerdo da ação para o local desejado.

   O sistema exibe um conjunto de campos, dependendo da opção selecionada.

   b. Para configurar a ação, a lógica de fluxo ou o subfluxo, preencha os campos.

Tradução automática

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

c. Clique em **Done** (Concluído).

d. Adicione ações até a conclusão.

8. Atribua saídas de subfluxo a um valor.
   Você pode atribuir uma saída de subfluxo a vários valores, permitindo criar saídas condicionais com base na lógica de fluxo.

   a. Em **Ações** clique em **.** e selecione **Lógica de fluxo** .

   b. Clique em **Atribuir saídas de subfluxo** .

   c. Em **Nome** Selecione uma saída que você criou na seção Entradas e saídas.
   Você pode atribuir valores somente a saídas que já receberam um nome e tipo de dados.

   d. Em **Dados** insira um valor ou selecione uma cápsula de dados no painel de dados.

   e. Clique em **Concluído**.

O que Fazer Depois

Teste o subfluxo e publique-o quando ele estiver pronto para ser adicionado a um fluxo ou chamado a partir de um script.

Nota:
Você só pode testar ou publicar subfluxos que contenham pelo menos uma ação.

Crie um subfluxo com Now Assist

Use a IA generativa para criar um subfluxo a partir de direções de texto e imagens .

Antes de Iniciar

- Funções necessárias:
  - permissão de administrador, flow_designer ou um desenvolvedor delegado
  - now.assist.creator
- Ative a habilidade de geração de fluxo. Consulte Ative a habilidade de geração de fluxo.
- Ative a habilidade Geração de fluxo com imagens. Consulte Ative a habilidade Geração de fluxo com imagens.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gere subfluxos usando prompts de texto e imagem. Descreva o subfluxo em detalhes, anexe uma imagem que ilustre o processo claramente e gere o subfluxo com Now Assist. Você pode usar somente prompts de texto, somente imagem ou ambos para gerar o subfluxo. Revise o fluxo e e, se necessário, faça as atualizações necessárias nos prompts e gere novamente a visualização do subfluxo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Em Workflow Studio página inicial, selecione **Novo(a)** > **Subfluxo**.
3. Selecione **Crie com o Now Assist** e preencha os campos.

Tradução automática

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

Sobre o subfluxo

Campo	Descrição
Nome do subfluxo	Nome para identificar exclusivamente o subfluxo.
Aplicação	Escopo da aplicação para criar seu subfluxo. Global é o padrão. O escopo da aplicação determina quais dados seu fluxo pode acessar e quais dados ele pode compartilhar. **Importante:** Você não pode mudar o escopo da aplicação de um fluxo depois de gerar uma visualização para ele.
Direções do Now Assist	Texto e imagem usado por Now Assist para criar seu subfluxo. Você pode usar somente texto, somente imagem ou imagem e texto para criar o subfluxo. Por exemplo, se você anexar uma imagem de um fluxograma, poderá adicionar informações adicionais sobre o fluxo como direções de texto. Descreva todas as ações e a lógica de fluxo na ordem desejada no subfluxo. Inclua o máximo de detalhes possível para obter os melhores resultados.
E um exemplo	Série de exemplos de texto a serem inseridos no Now Assist campo direções. Selecione esta opção para inserir texto de exemplo no campo Direções. Cada exemplo ilustra direções que criarão um contorno de subfluxo. Tentar um exemplo substitui qualquer texto de direções adicionado anteriormente. Você pode usar as opções desfazer e refazer para reverter para as direções anteriores.

Para obter diretrizes gerais sobre como escrever direções do Now Assist, consulte Crie um fluxo com Now Assist.

4. Selecione **Mostrar propriedades adicionais** e preencha os campos.

Propriedades adicionais

Campo	Descrição
Descrição	Descrição do subfluxo.
Acessível de	Acessível a partir de todas as aplicações com escopo ou somente dentro do escopo da aplicação especificado.
Categoria	Categoria definida no escopo da aplicação para um subfluxo. Você pode criar uma categoria personalizada para organizar seus subfluxos.
Proteção	Selecione se o subfluxo é somente leitura. Você só pode selecionar um valor ao criar o subfluxo em um escopo da aplicação que você possui. O valor padrão é Nenhum.
Anotação de subfluxo	Texto de ajuda que aparece abaixo do título do subfluxo em Workflow Studio ajudar os autores de fluxo a entender o que o subfluxo faz quando usado em um fluxo.
Executar como	Opção para especificar o usuário que executa o fluxo. Você pode selecionar o usuário do sistema ou o usuário que inicia a sessão. Selecione o usuário que inicia a opção de sessão quando as atualizações devem vir do usuário que acionou o fluxo. Por exemplo, use esta opção quando quiser que os comentários do registro do incidente venham do usuário que iniciou o fluxo. As configurações da opção "run as" em um fluxo não se aplicam a subfluxos secundários. Executar como o usuário iniciador também garante que as ações realizadas durante a execução do fluxo sejam limitadas pelas restrições de ACL do usuário. Os fluxos executados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	pelo usuário iniciador também respeitarão as configurações específicas do usuário, como formato de data/hora. **Nota:** Ao escolher a opção para executar como o usuário que inicia a sessão, certifique-se de que suas restrições de segurança não impeçam os usuários de fazer mudanças executadas pelo fluxo.
Executar com as funções	Funções com as quais o fluxo é executado. Esta opção só está disponível quando **Executar como** está definido para **o usuário que inicia a sessão**.
Padrão de prioridade de fluxo	Nível de prioridade no qual você deseja que o sistema execute este subfluxo por padrão. As opções incluem: ○ Baixo(a) ○ Médio (padrão) ○ Alto(a) Para saber mais sobre os níveis de prioridade de fluxo, consulte Prioridade de fluxo.

5. Selecione **Gerar visualização de subfluxo** .
   Workflow Studio usa seu texto e imagem entradas para criar um contorno de subfluxo. Se bem-sucedido, Workflow Studio exibe uma visualização do subfluxo na exibição de diagramação. Abaixo de cada nó do subfluxo, há uma anotação mostrando as direções do texto usadas para gerar o item.

   Revise a visualização do subfluxo gerado para garantir que o subfluxo atenda aos seus requisitos. Passe o mouse sobre **Entradas e saídas** para ver uma lista das entradas e saídas que o subfluxo gerará.

6. **Opcional:** Se a visualização de subfluxo gerada não atender às suas necessidades, você poderá atualizar as direções do Now Assist e selecionar **Gerar novamente a visualização** .
   Cada vez que você gera ou gera novamente um subfluxo, a operação conta como uma assistência rastreada pelo Now Assist assinatura. Para rastrear seu Now Assist uso, consulte Monitoring Now Assist usage in Subscription Management .

7. **Opcional:** Se você quiser parar de gerar o subfluxo e retornar ao Workflow Studio página inicial, você pode selecionar **Descartar subfluxo** .

   Importante:
   Workflow Studio não salva visualizações de subfluxo. Se você descartar um subfluxo, todas as informações sobre ele serão perdidas.

8. Selecione **Salve e edite o subfluxo** para revisar a descrição do subfluxo.

Resultado

Now Assist cria um contorno de subfluxo com o nome fornecido. Se o modelo de idioma grande não conseguir encontrar uma ação, lógica de fluxo ou subfluxo correspondente para sua solicitação, ele poderá adicionar uma ou mais etapas de espaço reservado.

Tradução automática

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

Crie uma habilidade para o subfluxo de conversa e disponibilize a habilidade para os usuários em uma conversa. Você pode ter várias habilidades para o mesmo subfluxo.

Antes de Iniciar

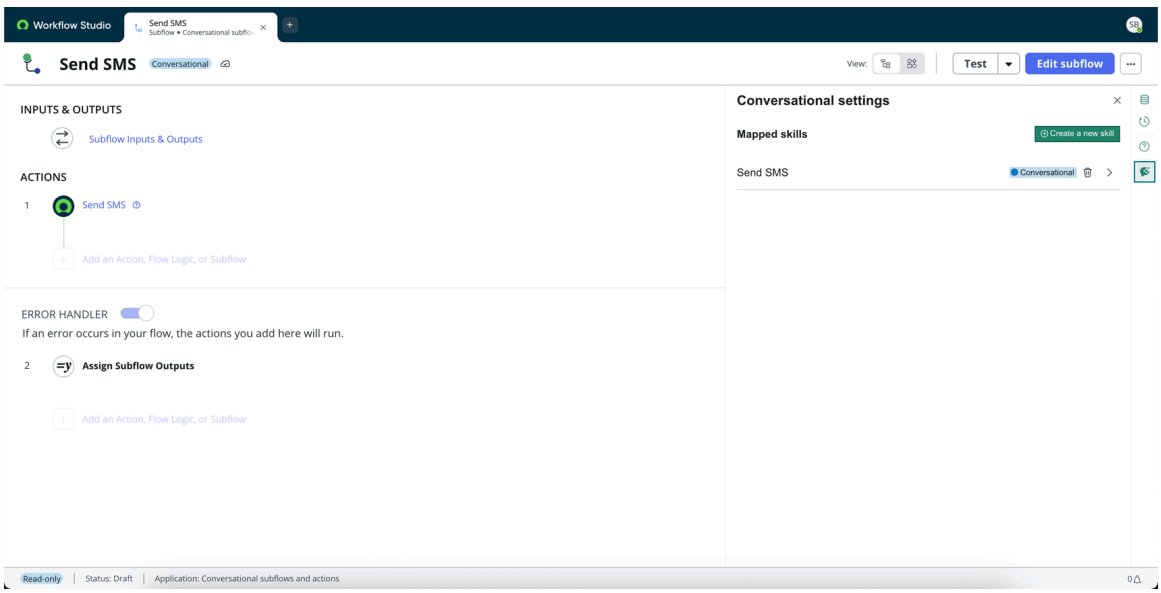
Função necessária:

- flow_designer ou flow_designer
- now.assist.creator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Subfluxos** .
3. Na lista de subfluxos, selecione o subfluxo para o qual você deseja criar a habilidade.
4. No painel lateral, abra **Configurações de conversa** ( ).

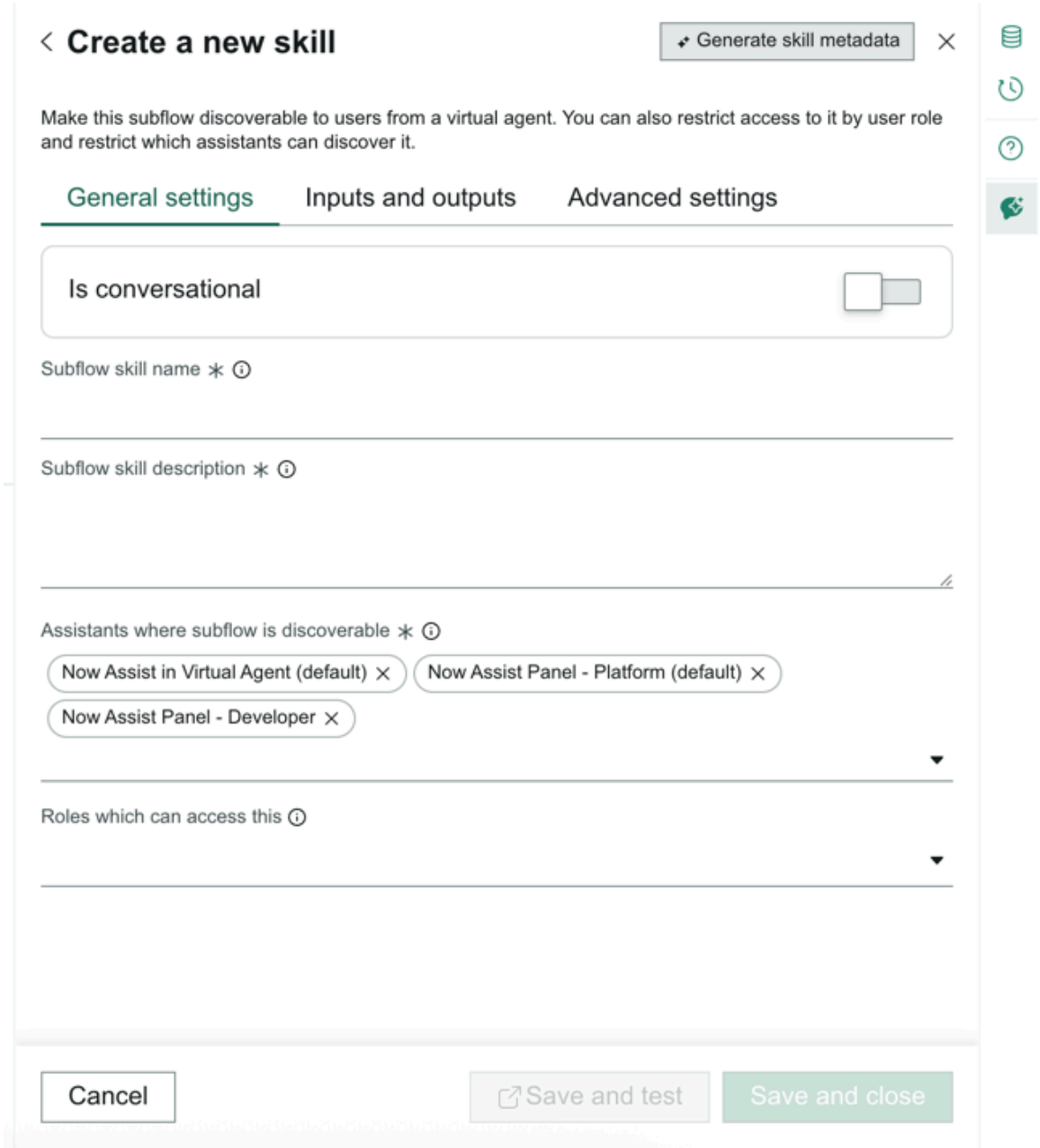
   Se o subfluxo já contiver habilidades, as configurações de conversa exibirão uma lista de habilidades existentes com uma opção para criar uma nova habilidade.



5. Selecione **Crie uma nova habilidade** .
6. **Opcional:** Selecione **Gerar metadados de habilidade** Gerar descrições para a habilidade e as entradas e saídas usando a IA generativa.

Tradução automática

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



Tradução automática

7. Especifique as configurações conforme descrito no tópico Defina as configurações de conversa do subfluxo
8. Salve a habilidade.
   Você também pode testar a habilidade selecionando **Salve e teste** .

Defina as configurações de conversa do subfluxo

Defina as configurações de conversa para disponibilizar um subfluxo para interfaces conversacionais.

Antes de Iniciar

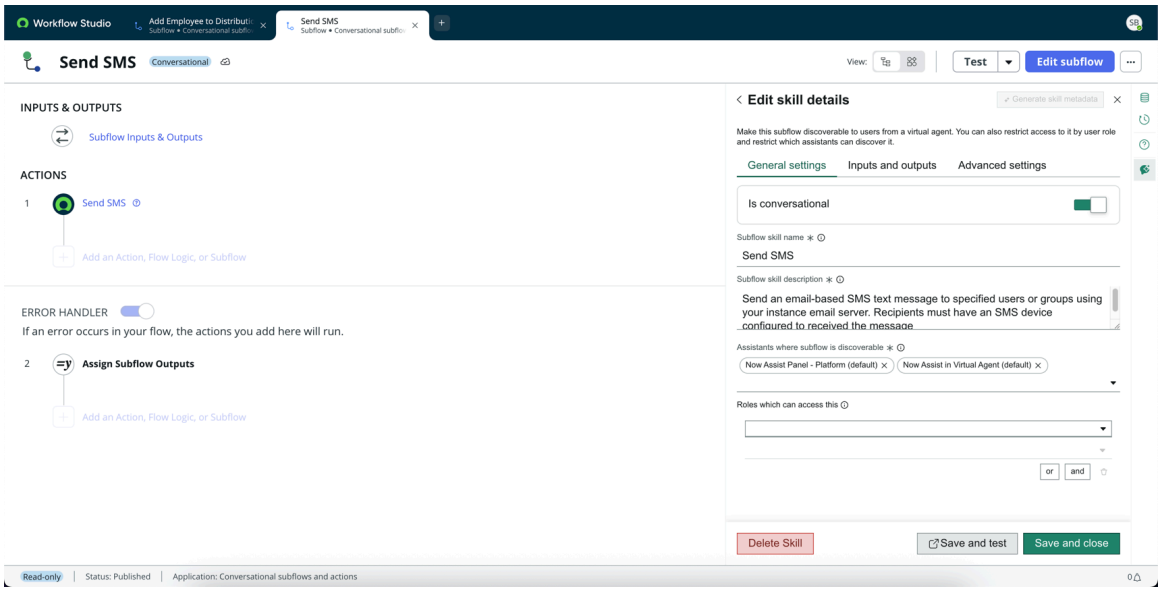
Função necessária:

- flow_designer ou flow_designer
- now.assist.creator

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Subfluxos** .
3. Na lista de todos os subfluxos, selecione o subfluxo que você deseja configurar.
4. No painel lateral, abra **Configurações de conversa** ( ).
5. Selecione a habilidade que você deseja editar ou crie uma nova habilidade.
6. Defina as configurações gerais.



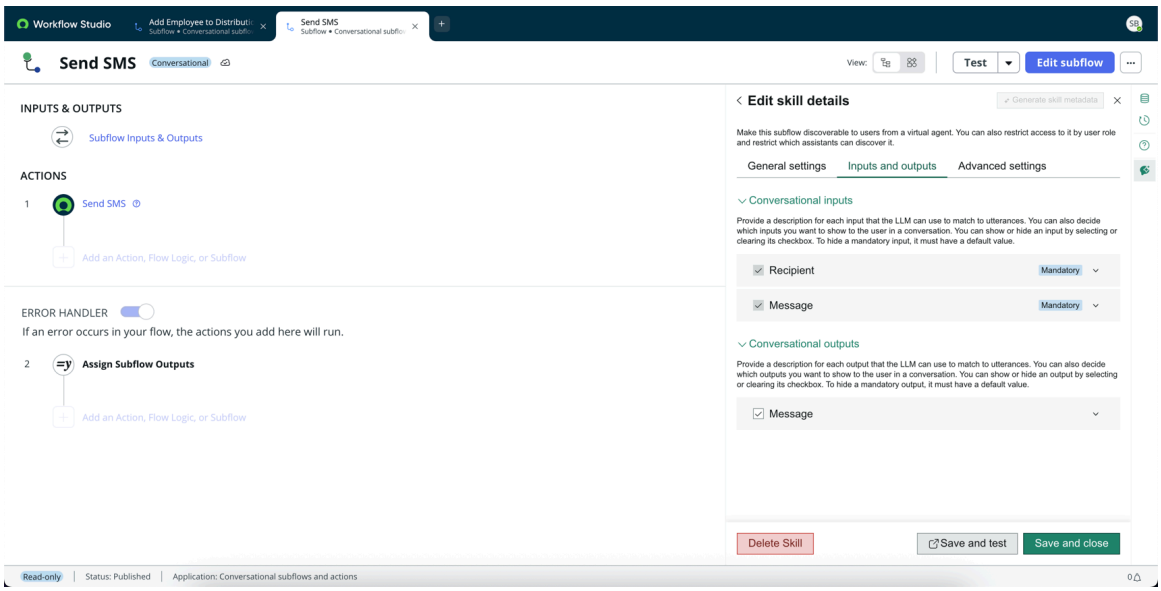
Campo	Descrição
Gerar metadados da habilidade	Opção para gerar descrições para a habilidade de conversa, entradas e saídas do subfluxo usando IA generativa. Workflow Studio gera uma descrição para todas as entradas e saídas em que a descrição está vazia. Regenerar as descrições não substitui as descrições existentes de nenhum dos campos. **Dica:** Este campo será desabilitado se nenhum campo Descrição estiver vazio. Os campos gerados por IA são marcados com o ícone de IA
É conversacional	A opção para disponibilizar o subfluxo para interfaces conversacionais. Quando habilitado, você pode chamar o subfluxo de uma conversa por meio da 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.

Campo	Descrição
Nome da habilidade do subfluxo	O nome que um Virtual Agent exibe para a habilidade na lista de tópicos disponíveis.
Descrição da habilidade do subfluxo	Os termos e palavras-chave de pesquisa que alguém pode usar em uma conversa para chamar este subfluxo. Quanto mais descritiva a habilidade, melhor Pesquisa com IA pode corresponder a um enunciado. **Dica:** Você pode inserir a descrição manualmente ou usar a IA generativa. Para gerar a descrição com IA generativa, verifique se o campo está vazio e selecione **Gerar metadados de habilidade** .
Assistentes em que o subfluxo é detectável	A lista de assistentes virtuais em que este subfluxo é detectável.
Funções que podem acessar este	As funções que você deve ter para acessar este subfluxo a partir de uma conversa. Durante uma conversa, o subfluxo exibe a habilidade somente para usuários que têm as funções especificadas. Se você manter este campo vazio, a habilidade estará disponível para todos durante as conversas.

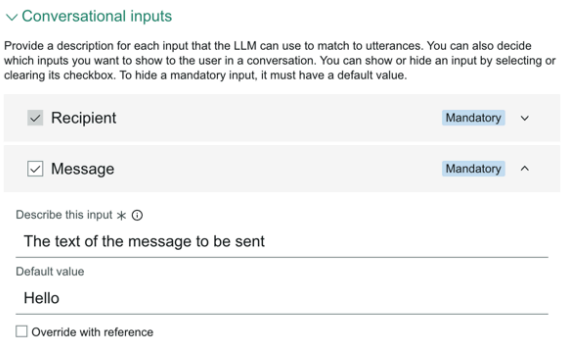
7. Configure as entradas e saídas do subfluxo.



Campo	Descrição
Mostrar/ ocultar caixa de seleção	Controla a visibilidade de uma entrada ou saída em uma conversa. Marque a caixa de seleção se quiser tornar o campo visível na conversa.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	 Por exemplo, você pode usar o texto da mensagem como uma entrada do usuário durante a conversa ou pode ter um texto padrão e ocultar o campo de entrada durante a conversa. Para um campo obrigatório, a caixa de seleção ficará desabilitada até que você especifique um valor padrão.
Entradas conversacionais	A lista de entradas de subfluxo que estão disponíveis para interfaces conversacionais.
Descreva esta entrada	Os termos e palavras-chave de pesquisa que alguém pode usar em uma conversa para definir esta entrada. Quanto mais descritiva for a entrada, melhor Pesquisa com IA pode corresponder a um enunciado. Você deve fornecer uma descrição para entradas obrigatórias. **Dica:** Você pode inserir a descrição manualmente ou usar a IA generativa. Para gerar a descrição com IA generativa, verifique se o campo está vazio e selecione **Gerar metadados de habilidade** .
Valor padrão	Fornece um valor padrão para a entrada de conversa. Durante uma conversa, os usuários podem fornecer seu próprio valor ou prosseguir com o valor padrão. **Dica:** Você pode passar um valor de entrada sem interação do usuário atribuindo um valor padrão e ocultando o campo de entrada.
Substituir por referência	A opção de pesquisar e inserir um valor existente de uma tabela e campo de referência selecionados. Em vez de exigir que os usuários digitem manualmente um valor, esta opção permite que os usuários selecionem em uma lista de valores de registro existentes. Quando executada, a entrada usa o valor que o usuário selecionou na lista. Esta opção está disponível para entradas com E-mail, GUID, Inteiro, Longo, Cadeia de caracteres de Inteiro Longo, cadeia de caracteres e cadeia de caracteres (UTF8 completo).

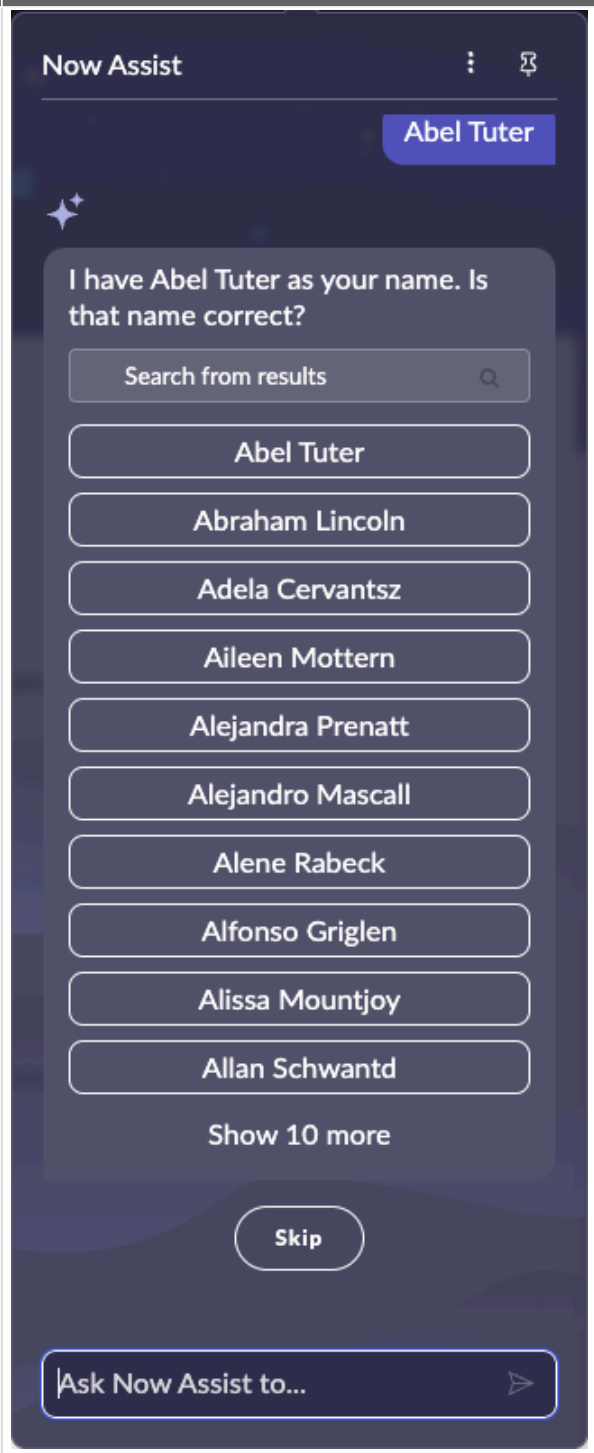
Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Os tipos de dados ID do documento e Referência não são opções válidas, porque o sistema substitui automaticamente esses tipos de entrada por uma lista de valores de exibição, conforme definido pelo campo de referência da tabela. Para obter mais informações sobre valores de exibição e campos de referência, consulte Display values . Ativar esta opção exibe **Tabela** e. **Campo de referência** opções.
Tabela	A tabela que contém o campo de referência que você deseja usar para exibir uma lista de valores existentes. Por exemplo, a tabela Usuário [sys_user] contém campos de cadeia de caracteres para selecionar um usuário por nome.
Campo de referência	O campo cujos valores de registro existentes você deseja exibir como uma lista de opções. Esta entrada exibe uma lista de opções com base no tipo de dados do campo de referência. O tipo de dados do campo de referência selecionado deve corresponder ao tipo de dados da entrada. Selecione um campo que contenha valores significativos e exclusivos. Por exemplo, se você tiver uma entrada de cadeia de caracteres para nomes de usuário, selecione um campo de cadeia de caracteres, como nome, na tabela Usuário [sys_user]. Em uma conversa, a entrada exibe uma lista de nomes de usuário de cadeia de caracteres para escolher, como Abel Tuter ou Dirigido por Beth Anglin . **Nota:** Esta opção não está disponível para entradas com o tipo de dados GUID, porque cada tabela já tem um campo exclusivo que armazena seu valor de SYS ID.

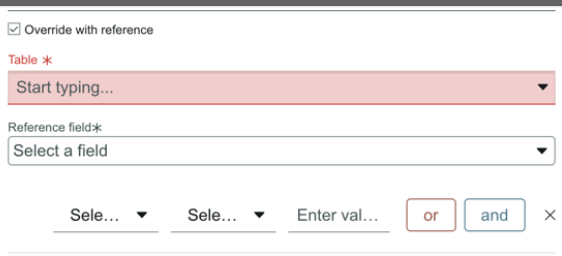
Tradução automática

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

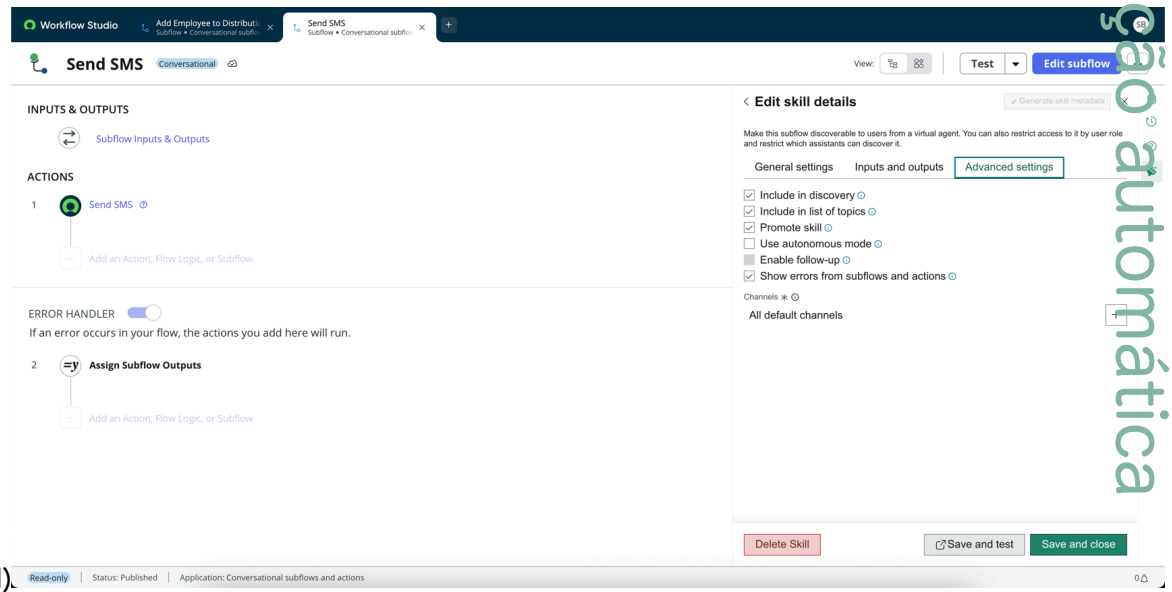
Campo	Descrição
	 Para obter mais informações sobre valores de exibição e campos de referência, consulte Display values . Você pode usar a condição no filtro para limitar os registros referenciados neste campo. O filtro ajuda a reduzir o número de registros da tabela referenciada e a fornecer as opções mais relevantes na conversa.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	
Saídas conversacionais	A lista de saídas de subfluxo que estão disponíveis para interfaces conversacionais.
Descreva esta saída	Os termos e palavras-chave de pesquisa que alguém pode usar em uma conversa para definir esta saída. Quanto mais descritivo for a saída, melhor Pesquisa com IA pode corresponder a um enunciado. Você deve fornecer uma descrição para saídas obrigatórias. **Dica:** Você pode inserir a descrição manualmente ou usar a IA generativa. Para gerar a descrição com IA generativa, verifique se o campo está vazio e selecione **Gerar metadados de habilidade** .

8. **Opcional:** Definir configurações avançadas de conversa.



(Optional).

Campo	Descrição
Incluir na descoberta	A opção para tornar este subfluxo detectável a partir de um agente virtual.
Incluir na lista de tópicos	A opção de incluir este subfluxo na lista de tópicos disponíveis.
Promover habilidade	A opção de exibir este subfluxo mais alto na lista quando alguém solicita para ver todas as habilidades disponíveis.
Usar modo autônomo	A opção de criar, exibir, atualizar ou excluir registros sem solicitar uma 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.

Campo	Descrição
Habilitar acompanhamento	A opção de manter o contexto de conversas anteriores para que os usuários possam fazer perguntas de acompanhamento, fornecer detalhes adicionais e continuar a conversa.
Mostrar erros do subfluxo e ações	A opção para mostrar mensagens de erro do subfluxo na conversa. (Optional) Se este campo for selecionado, quando o subfluxo encontrar um erro durante uma conversa, ele exibirá uma mensagem de erro específica com base no que está especificado no subfluxo. Se este campo não estiver selecionado, o subfluxo exibirá uma mensagem de erro genérica.
Canais	A lista de canais padrão nos quais este subfluxo está disponível. (Optional) Para saber mais sobre canais, consulte Canais em interfaces conversacionais Canais em interfaces conversacionais .

9. Salve a habilidade.
   Você também pode testar a habilidade selecionando **Salve e teste** .

Configure o LLM para gerar descrições para subfluxos de conversa

Escolha qual LLM você deseja usar por padrão para gerar descrições de entradas, saídas e habilidades para subfluxos de conversa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

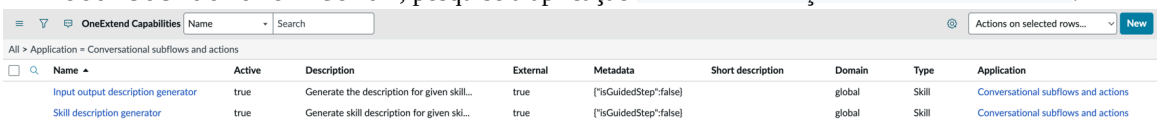
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nas configurações de subfluxo conversacional, você pode usar a IA generativa para gerar descrições de habilidades, entradas e saídas de um subfluxo conversacional. Você pode selecionar um LLM padrão para gerar essas descrições de qualquer um dos seguintes LLMs pré-configurados:

- Anthropic Claude na AWS
- Azure OpenAI
- Google Gemini
- Now LLM

Nota:
Esta configuração afeta somente a capacidade de gerar as descrições.

Procedimento

1. Selecione **"Tudo"**.
2. Em **Filtro** caixa de pesquisa, insira `sys_one_extend_capability.list` .
3. Em *Recursos do OneExtend* , pesquise a aplicação Subfluxos e ações conversacionais .



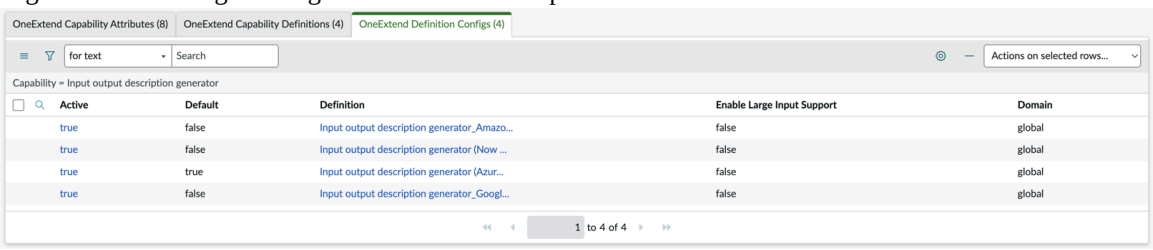
4. Selecione o registro para o qual você deseja mudar o LLM:

Tradução automática

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

- Gerador de descrição de saída de entrada
- Gerador de descrição de habilidade

. **Configurações de definição do OneExtend** Exibe linhas separadas para cada LLM configurado. Cada imagem a seguir mostra uma linha para Now LLM e. Azure OpenAI.



5. Em **Padrão** Seu LLM selecionado, defina o valor como **verdadeiro** .

Depois de selecionar o LLM padrão, certifique-se de que o valor do campo padrão para qualquer outro LLM esteja definido como **falso** .

6. Selecione **Atualizar**.

Copie um subfluxo

Copie um subfluxo para atribuir um novo nome a ele e movê-lo para outro escopo da aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou flow_designer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode copiar um subfluxo para dar um novo nome a ele ou movê-lo para outro escopo da aplicação. O novo subfluxo tem as mesmas propriedades de subfluxo, entradas, ações, lógica de fluxo e saídas do subfluxo de origem.

Você não pode copiar subfluxos que tenham uma política de proteção. Você deve ter acesso de gravação a um subfluxo para copiá-lo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Subfluxos** .
3. Selecione o subfluxo que você deseja copiar.
4. Clique no ícone Mais ações (⋯) e selecione **Copiar subfluxo** .

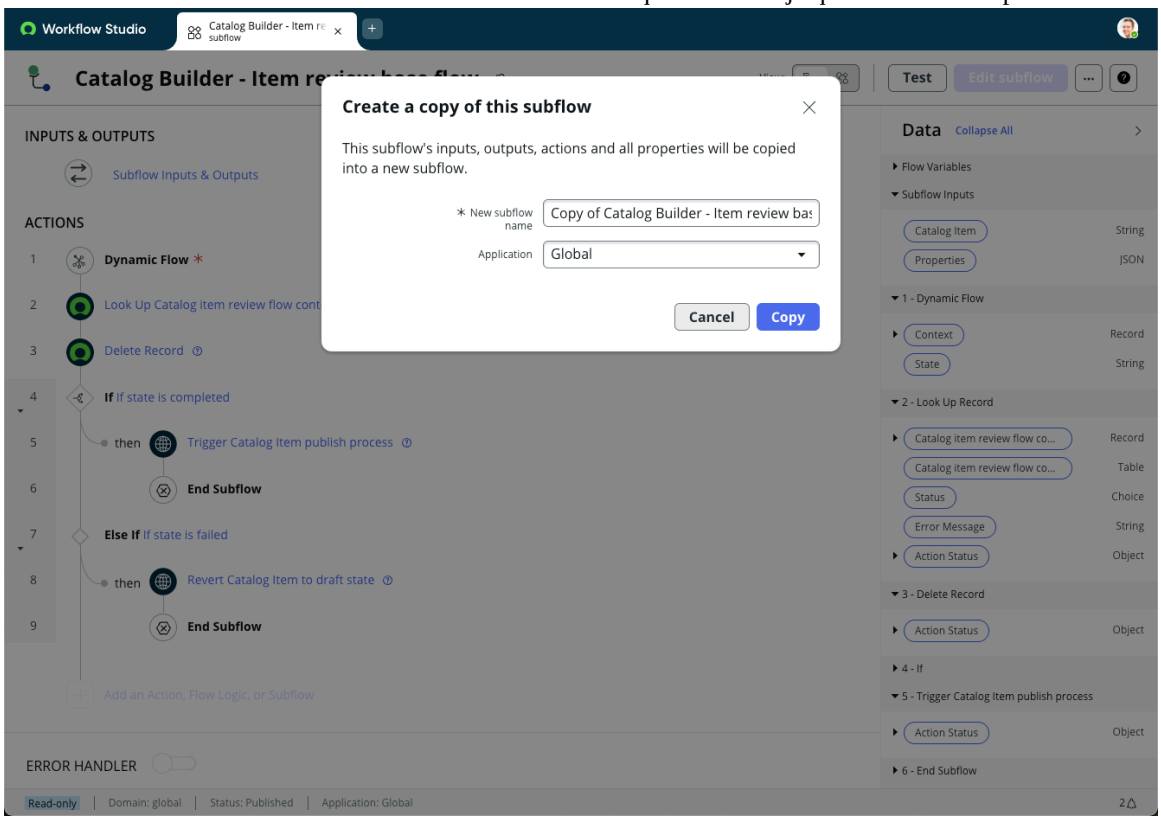
Nota:

. **Copiar subfluxo** se a opção não estiver visível, você não tem permissão para copiar o subfluxo. Isso pode ocorrer porque o subfluxo tem uma política de proteção ou porque você não tem a função de usuário necessária ou as permissões de desenvolvedor.

Tradução automática

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

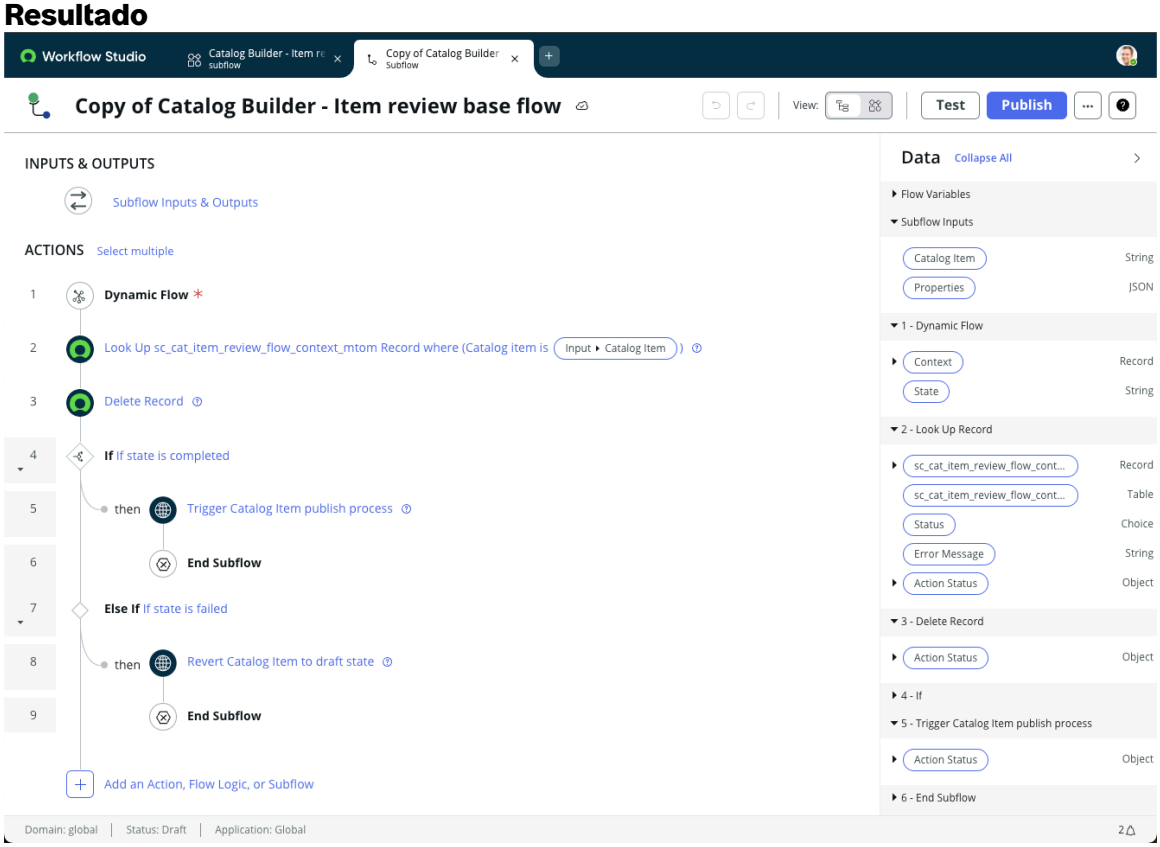
5. Em **Novo nome do subfluxo** insira um nome exclusivo que você deseja que o subfluxo copiado tenha.



6. **Opcional:** De **Aplicação** , selecione o escopo da aplicação para o qual você deseja copiar o subfluxo.

7. Selecione **Copiar**.

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.

Workflow Studio abre o novo subfluxo.

Crie uma tabela de decisão em um subfluxo

Crie uma estrutura de tabela de decisão enquanto cria seu fluxo no Workflow Studio. Use dados do subfluxo para criar entradas, condições e resultados para a tabela de decisão, tudo em um modal conveniente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, decision_table_admin, flow_designer ou permissões de desenvolvedor delegadas

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Criar uma tabela de decisão em linha em um subfluxo cria somente a estrutura da tabela com entradas, condições e resultados. Para concluir a tabela adicionando as regras de decisão reais, você deve abrir e editar a tabela de decisão em sua própria guia.

Este vídeo mostra o processo de criação de uma decisão em um subfluxo.

https://player.vimeo.com/video/1085079115?h=60f9abdb88&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Subfluxos** .
3. Selecione um subfluxo.
4. Definido **Entradas e saídas de subfluxo**para seus subfluxos.
5. Em Ações, selecione **Lógica de fluxo** .
6. Em Ações, selecione **Lógica de fluxo** .
7. Selecione **Tomar uma decisão** .
8. Em **Rótulo de decisão** insira um rótulo exclusivo para a decisão.
9. Em **Tabela de decisão** , selecione Criar novo registro (+).
   No modal Criar tabela de decisão, na página Definir propriedades, dois campos editáveis são preenchidos a partir do subfluxo.

Definir propriedades

Campo	Descrição
Nome da tabela de decisão	Nome exclusivo da tabela. Este nome é preenchido a partir de **Rótulo de decisão** .
Aplicação	Aplicação em que a tabela de decisão reside. A aplicação é preenchida com base na aplicação em que o subfluxo está.

10. Selecione **Avançar**.
11. Selecione **Adicionar entrada** para adicionar entradas à tabela de decisão.
    As entradas são as variáveis que definem o tipo de dados que a tabela de decisão procura para tomar decisões. Ao criar uma tabela de decisão em um subfluxo, você pode adicionar entradas diretamente dos dados 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.

subfluxo. Para obter mais informações sobre os tipos de entradas que você pode adicionar, consulte Crie tabelas de decisão em Workflow Studio.

Nota:
Algumas entradas devem ser adicionadas ou ajustadas quando você abre a tabela de decisão para preencher seus valores.

- Se você quiser adicionar entradas do tipo Referência a esta tabela de decisão, faça isso ao abrir a tabela de decisão em sua própria guia.
- Se você quiser adicionar entradas do tipo Opção neste modal, as próprias escolhas não serão exibidas quando você começar a editar a tabela de decisão por conta própria. Você deve adicioná-los manualmente, porque as opções de escolha são baseadas no escopo em que você está. Por exemplo, se você adicionar um **Prioridade** campo com **Opção** Como o tipo, as opções de Prioridade (Baixa, Média, Alta e assim por diante) não são adicionadas automaticamente. Você pode adicioná-los ao abrir a tabela de decisão para preencher seus valores.

12. Selecione **Avançar**.
13. Selecione **Adicionar coluna de resultado** para começar a adicionar as colunas de resultado à sua tabela. Os resultados são as saídas que sua tabela de decisão retorna quando determinadas condições são atendidas.
14. **Opcional:** Adicione todas as configurações adicionais necessárias para o tipo de resultado selecionado.
15. Selecione **Criar e abrir** .
    A tabela de decisão é aberta em sua própria guia integrada no Workflow Studio. Você pode editar qualquer parte da tabela aqui, incluindo a adição de filtros de tipo de referência às entradas ou resultados.

    As colunas de condição são adicionadas à tabela de decisão com base nos campos de entrada correspondentes.
16. Preencha a tabela de decisão adicionando regras de decisão às colunas de condição e aos valores de resultado.
17. Selecione **Save** (Salvar).
18. **Opcional:** Em seu subfluxo original, revise e teste a decisão para garantir que ela produza os resultados esperados.
19. Clique em **Done** (Concluído).

Converta itens em subfluxo

Converta itens consecutivos de um fluxo em um novo subfluxo que preserva as referências de cápsula de dados entre os itens convertidos. Atualize o fluxo original para substituir os itens convertidos por uma chamada para o novo subfluxo.

Antes de Iniciar

- Função necessária: flow_designer ou administrador
- Acesso de leitura e gravação ao fluxo de origem

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

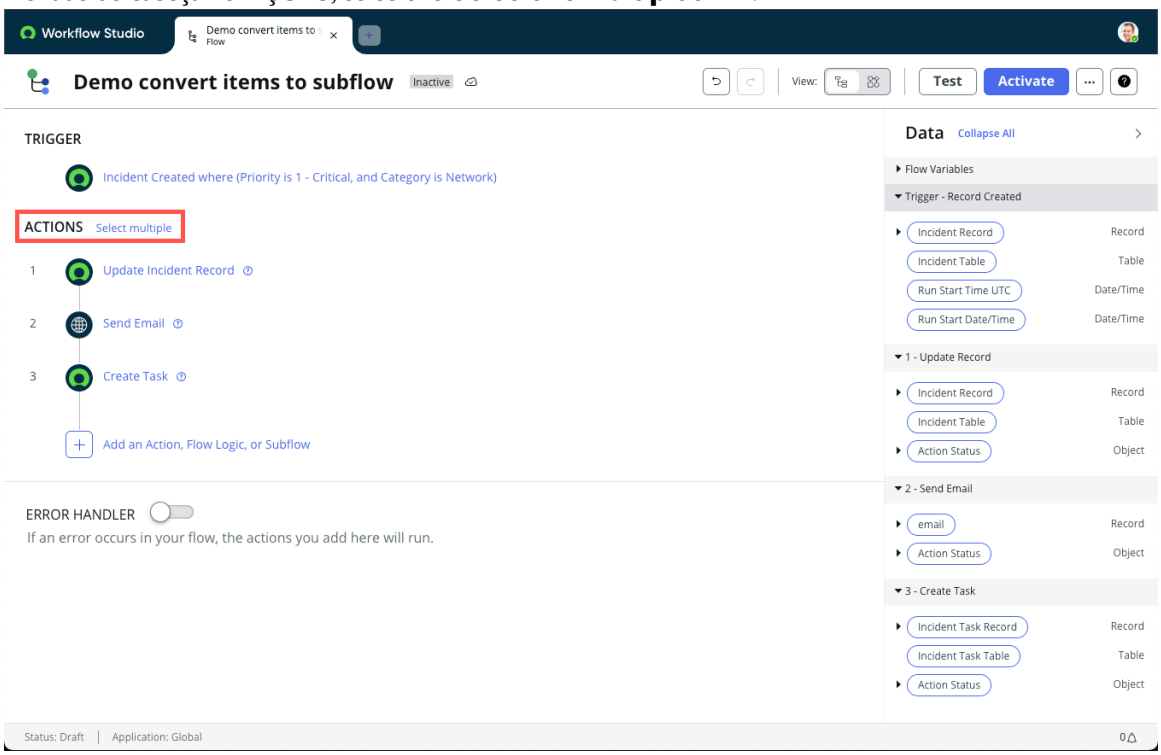
Converter ações em um subfluxo preserva referências de cápsula de dados e transforma funções do fluxo original. Workflow Studio cria o novo subfluxo no mesmo escopo da aplicação que o fluxo original.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Abra o fluxo que você deseja editar.
3. Ao lado do cabeçalho AÇÕES, selecione **Selecione Múltiplos** link.



Importante:
O fluxo deve conter pelo menos duas ações para exibir o link Selecionar vários.

Workflow Studio exibe uma caixa de seleção ao lado de cada ação.

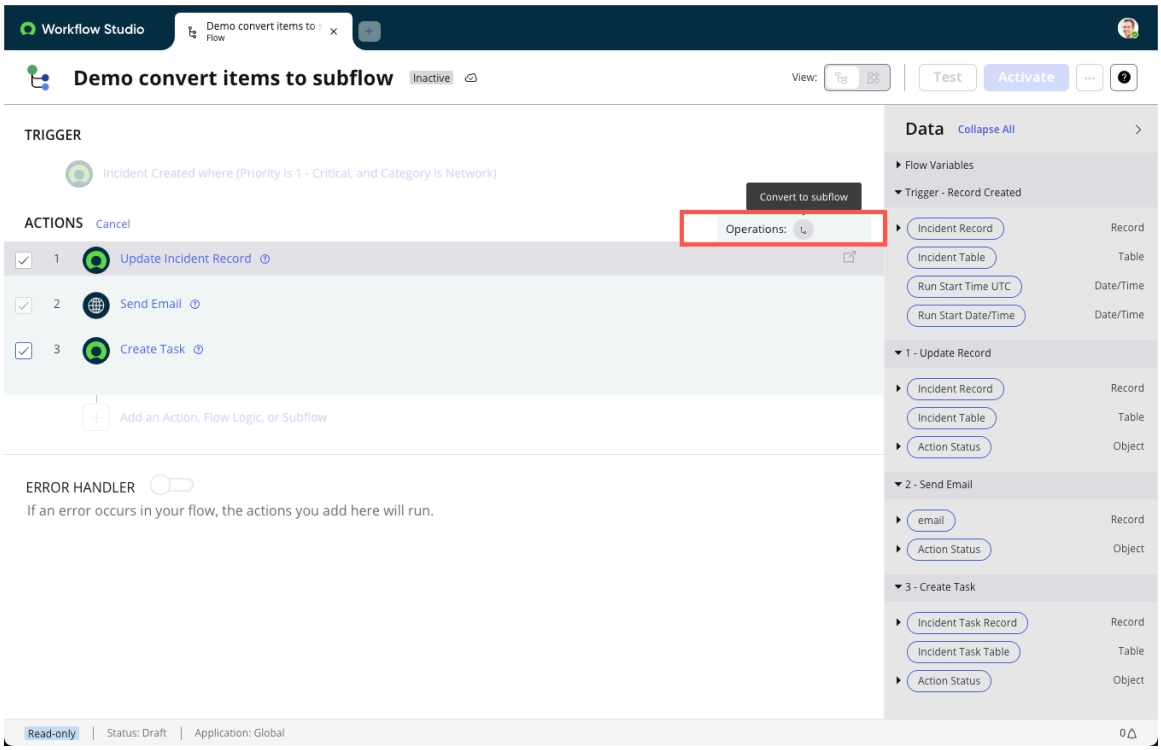
4. Selecione uma ou mais ações consecutivas para converter.

Importante:
Não é possível converter uma lógica de fluxo Definir variáveis de fluxo disponível em um fluxo em um novo subfluxo. Em vez disso, você deve definir e definir variáveis de fluxo no subfluxo no qual deseja usá-las.

5. No menu Operações, selecione o ícone Converter em subfluxo ( ).

Tradução automática

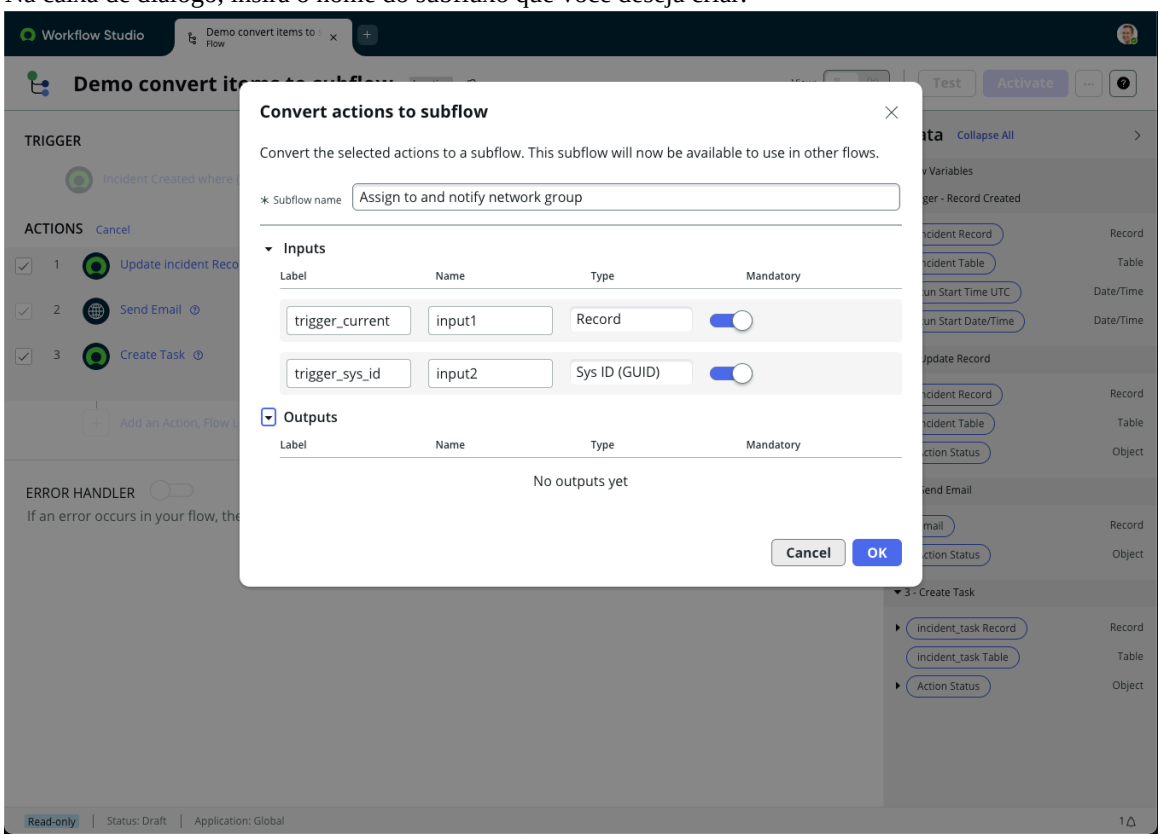
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Importante:
Você deve ter acesso de gravação ao fluxo para converter itens em um subfluxo. Um fluxo protegido somente leitura não é compatível com a conversão de itens em um subfluxo.

Workflow Studio Exibe a caixa de diálogo Converter em subfluxo.

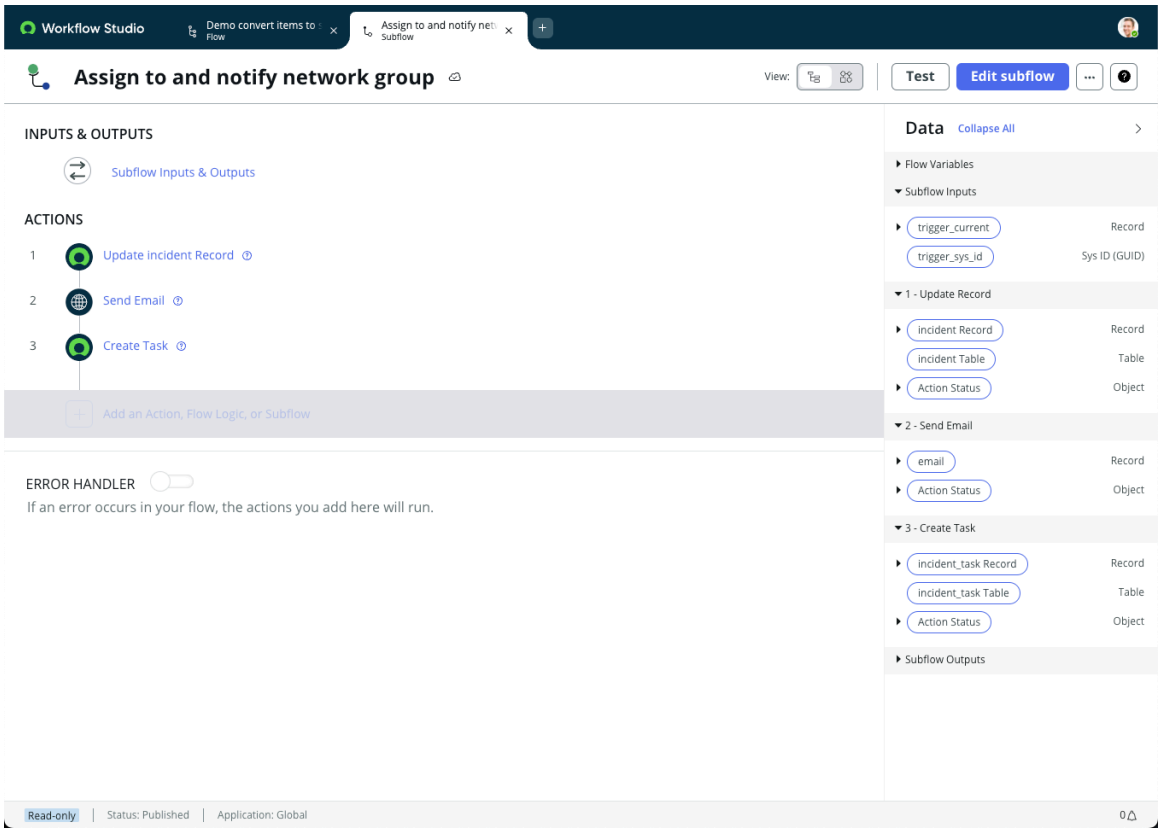
6. Na caixa de diálogo, insira o nome do subfluxo que você deseja criar.



7. Selecione **OK**.

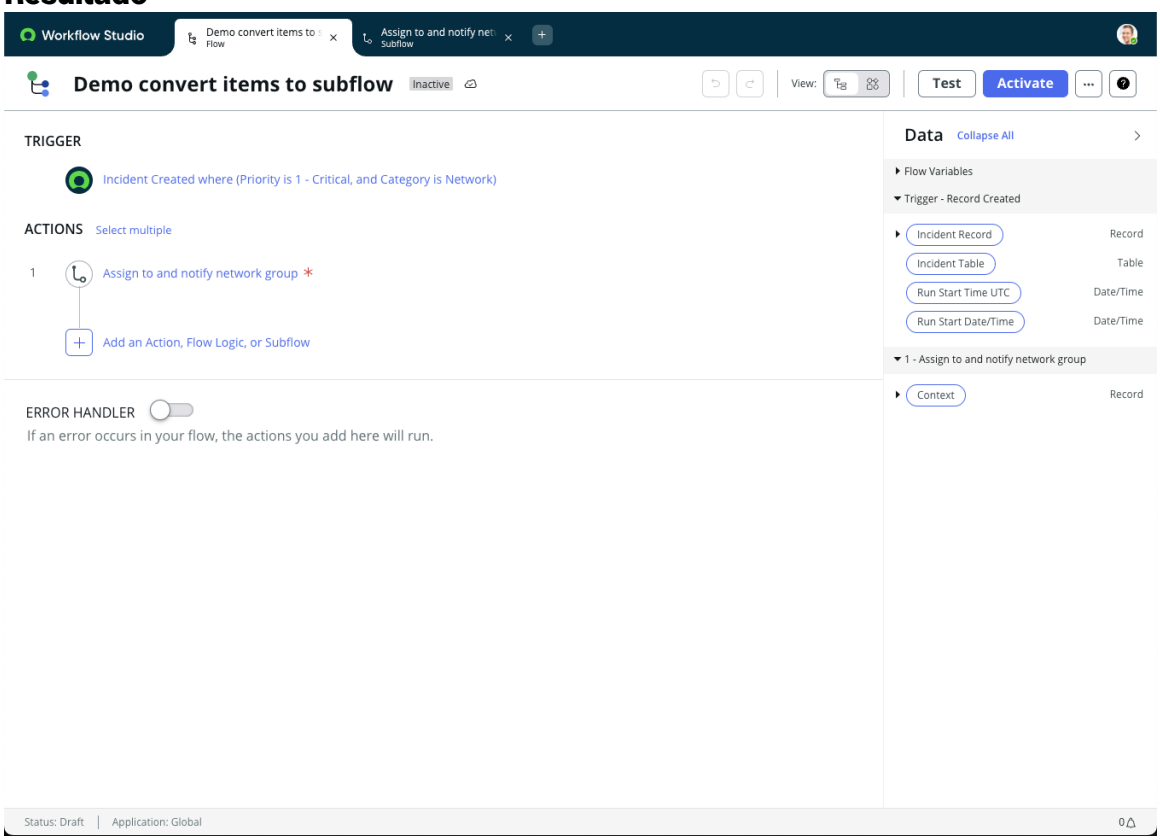
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Tradução automática



As ações selecionadas são removidas e substituídas pelo bloco de lógica de subfluxo Chamar um. Workflow Studio cria e publica um subfluxo que contém as mesmas ações, valores de entrada, referências e funções de transformação do fluxo original.

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.

Workflow Studio atualiza as referências de cápsula de dados no fluxo original para seus novos locais. As referências a ações no novo subfluxo incluem o novo nome do subfluxo. As referências a ações no fluxo original incluem o novo número de sequência.

O que Fazer Depois

Revise o novo subfluxo e atualize o fluxo original para fornecer os valores de entrada necessários para o subfluxo.

Crie uma entrada de valor de modelo

Permita que os autores de fluxo possam definir valores de campos para um registro que está sendo criado ou atualizado. Use uma entrada de valor de modelo para definir valores de campos diferentes sempre que você adicionar uma ação ou subfluxo a um fluxo.

Antes de Iniciar

Uma entrada de valor de modelo só pode ser criada em uma ação de subfluxo ou etapa de ação que cria ou atualiza um registro, como Criar tarefa de catálogo, Criar tarefa, Criar registro e Atualizar registro.

Função necessária: administrador ou action_designer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar ou atualizar um registro em uma ação de subfluxo ou etapa de ação, você pode definir valores de entrada estáticos ou dinâmicos. Um valor de entrada estática é o mesmo em todos os fluxos aos quais você o adiciona. Por exemplo, definir a urgência como o valor estático 1 - Alto gera uma tarefa de catálogo urgente em cada fluxo. Um valor de entrada dinâmica permite que um autor de fluxo mude o valor durante a configuração do fluxo. Por exemplo, um autor de fluxo pode configurar um fluxo para criar uma tarefa de catálogo com uma urgência de 1 - Alta, mas outro fluxo pode criar uma tarefa de catálogo com uma urgência de 4 - Baixa.

Procedimento

1. Abra uma ação em Workflow Studio ou um subfluxo em Workflow Studio para o qual você deseja criar um valor de modelo.
2. Crie uma entrada.

   a. Em **Rótulo** , insira um rótulo para ajudar os designers de fluxo a entender a finalidade do campo. Este é o rótulo do campo quando o designer de fluxo adiciona o subfluxo ou a ação a um fluxo.

   Example

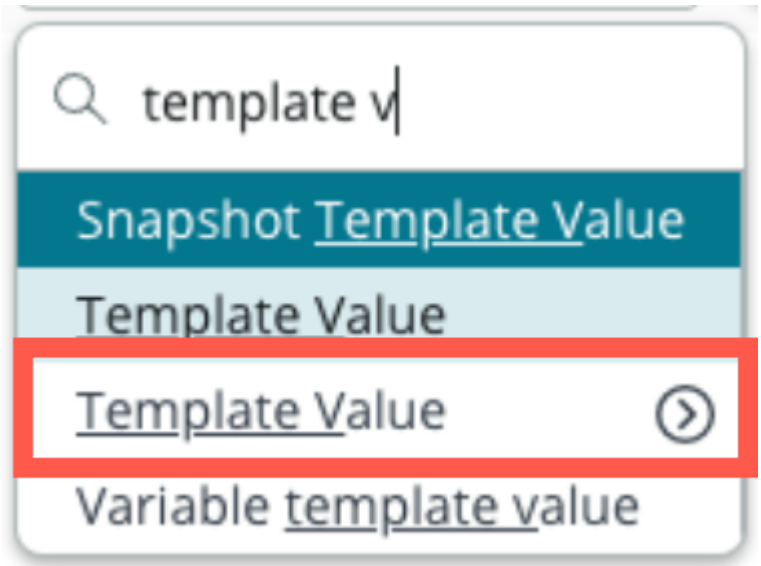
   Por exemplo, insira `Campos de seleção` .

   b. Em **Tipo** , selecione a opção Valor do modelo com o ícone de tabelas.

Tradução automática

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

Use o ícone de tabelas para selecionar a tabela que contém o registro que você criará ou atualizará. Por exemplo, se você estiver adicionando uma ação Criar tarefa do catálogo em um subfluxo, defina o Tipo como Valor do modelo.Tarefa do catálogo [sc_task].



3. Adicione uma etapa de ação ou ação que usará o valor do modelo.
   A etapa de ação ou ação deve criar ou atualizar um registro.

   Example
   Por exemplo, adicione uma ação Criar tarefa a um subfluxo que criará uma tarefa de incidente.
4. Arraste a cápsula de dados Valor do modelo para **Valores de campo** ou **Campos** campo.
5. **Opcional:** Você pode definir valores estáticos além dos valores do modelo dinâmico selecionando **Adicionar valor do campo** .

   Nota:
   Evite definir valores estáticos que você deseja que os designers de fluxo definam valores dinâmicos a partir da entrada do modelo. O fluxo sempre usa o valor estático do subfluxo ou da etapa de ação sobre um valor inserido a partir de um modelo. Você pode usar valores estáticos para impor políticas de negócios que você não deseja que os designers de fluxo mudem.

Resultado
Quando o subfluxo ou a ação é adicionada a um fluxo, um autor de fluxo pode definir valores de campo para o registro que está sendo criado ou atualizado.

Comece a usar o Fluxo dinâmico e Obter saídas de fluxo

Crie um fluxo de amostra que chame dinamicamente subfluxos para provisionamento de serviços em nuvem.

Antes de Iniciar
Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para entender como usar a lógica de fluxo Fluxo dinâmico e Obter saídas de fluxo juntas, o fluxo que você cria nesta tarefa executa dinamicamente subfluxos relacionados ao provisionamento de serviços em nuvem. Este fluxo faz o seguinte:

Tradução automática

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

1. Acionado quando um registro de solicitação de provisionamento de instância em nuvem é criado.
2. Chama o subfluxo apropriado para criar um registro de instância de nuvem.
3. Obtém uma saída do subfluxo chamado dinamicamente e atualiza o registro de solicitação de provisionamento de instância em nuvem com o valor da saída.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Studio**.
2. Na tela Selecionar aplicação, clique em **Criar aplicação** .
3. Na tela de boas-vindas do Criador de app guiado, clique em **Vamos começar** .
4. Em **Nome** campo, insira Provisionamento de instância em nuvem e clique em **Criar** .
5. Em **Funções** campo, insira flow_designer ou administrador e clique em **Continuar** .
6. Na lista de formatos de app, selecione **Clássico** e clique em **Continuar** .
7. Selecionar **Criar nova tabela** > **Criar tabela do zero** > **Continuar** para criar duas novas tabelas para sua aplicação.
   - Adicione os seguintes campos para a primeira tabela e nomeie a tabela Instância de nuvem .

Rótulo do campo	Tipo de campo	Referência
Responsável	Referência	Usuário [sys_user]
Tipo de instância	Cadeia de caracteres	Nenhum(a)
URL da Instância	URL	Nenhum(a)
Status da Compilação	Cadeia de caracteres	Nenhum(a)

   - Adicione os seguintes campos para a segunda tabela e nomeie a tabela Solicitação de provisionamento de instância em nuvem .

Rótulo do campo	Tipo de campo	Referência
Tipo de instância solicitado	Cadeia de caracteres	Nenhum(a)
Solicitação de	Referência	Usuário [sys_user]
Status de Aprovação	Cadeia de caracteres	Nenhum(a)
Instância aprovada	URL	Nenhum(a)

8. Depois de criar as duas tabelas, clique em **Concluído com tabelas** .
9. Selecionar **Início** > **Criar** > **Concluído com apps** para concluir a criação da sua aplicação.

Crie um modelo de subfluxo

Crie um modelo de subfluxo de amostra para provisionar serviços em nuvem.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Em Lógica de negócios, Automação de processos e integrações, selecione **Vá para o Flow Designer** .
2. Em Workflow Studio cabeçalho principal da página principal, selecione **Novo(a)** > **Novo subfluxo**.
3. Na tela Propriedades do subfluxo, insira MODELO: Criar registro de instância em nuvem em **Nome** e selecione **Enviar** .
4. Em Entradas e saídas, selecione o ícone de mais (⊕) para criar duas entradas para seu modelo de subfluxo.

Rótulo	Tipo
Solicitação de	Referência.Usuário
Tipo de instância solicitado	Cadeia de caracteres

5. Selecione o ícone de mais (⊕) para criar uma saída para o seu modelo de subfluxo.

Rótulo	Tipo
URL da Instância	URL

6. Em sua saída, selecione **Concluído** .
7. Selecione o ícone adicionar ação, lógica de fluxo ou subfluxo ao fim do fluxo (⊕) e selecione **Ação** .
8. Na lista de Ações principais da ServiceNow, selecione **Log** .
9. No painel de dados, arraste as cápsulas de dados para Solicitado por e. Tipo de instância solicitado entradas que você criou anteriormente e solte ambas as cápsulas em **Mensagem** campo.
10. No cabeçalho do subfluxo, selecione **Salvar** e selecione **Publicar** para publicar seu modelo de subfluxo.

Crie um subfluxo para Jira solicitações de provisionamento de instância em nuvem

Crie um subfluxo de amostra para provisionar serviços em nuvem do Jira.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Procedimento

1. No cabeçalho do subfluxo, selecione o ícone Mais ações (···) e selecione **Copiar subfluxo** .
2. Na tela Copiar subfluxo, insira Criar registro de instância em nuvem - Jira em **Novo nome do subfluxo** e selecione **Cópia** .
3. Em **Log** ação, adicione um Ação Criar registro .
4. Em **Nome da tabela** campo, selecione Instância de nuvem e preencha os seguintes campos.

Campo	Valor
Responsável	Selecione o seletor de cápsula de dados (⇱) e selecione **Subfluxo - Entradas** > **Solicitação 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.

Campo	Valor
Tipo de instância	Selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Subfluxo - Entradas** > **Tipo de instância solicitado**.
URL da Instância	Insira `https://mycompany-` . Em seguida, selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Subfluxo - Entradas** > **Solicitação de** > **Nome**. Por fim, insira `.atlassian.net`
Status da Compilação	Insira `Em andamento` .

5. Na ação Criar registro, selecione **Adicionar uma Ação, Lógica de Fluxo ou Subfluxo** > **Lógica de fluxo** > **Atribuir Saídas de Subfluxo**.
6. Selecione o ícone de mais para adicionar uma saída.
7. Para **Nome** , selecione **URL da instância** .
8. Para **Dados** , selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e, em seguida **2 - Criar registro -** > **Registro de instância em nuvem** > **URL da Instância**
9. No cabeçalho do subfluxo, selecione **Salvar** e então **Publicar** para publicar o subfluxo.

Crie um subfluxo para Salesforce solicitações de provisionamento de instância em nuvem

Crie um subfluxo de amostra para provisionar serviços em nuvem do Salesforce.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Procedimento

1. No cabeçalho do subfluxo, selecione o ícone Mais ações ( ) e selecione **Copiar subfluxo** .
2. Na tela Copiar subfluxo, insira `Criar registro de instância em nuvem - Salesforce` em **Novo nome do subfluxo** e selecione **Cópia** .
3. Expanda **Criar registro de instância em nuvem** e substitua o. `.atlassian.net` valor para **URL da instância** campo com `.salesforce.com`
4. No cabeçalho do subfluxo, selecione **Salvar** aceite a mensagem de aviso de mudança de dados e, em seguida **Publicar** para publicar o subfluxo.

Crie um fluxo que execute seus subfluxos dinamicamente

Crie um fluxo de amostra para executar seus subfluxos de serviços de nuvem de provisionamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Procedimento

1. Em Workflow Studio cabeçalho, selecione **Crie fluxo, subfluxo ou ação** ( ) e selecione **Fluxo** .
2. Na tela Propriedades de fluxo, insira `Processar solicitação de provisionamento de instância em nuvem` em **Nome** e selecione **Enviar** .

Tradução automática

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

3. Em Gatilho, selecione o ícone de adição) para adicionar um gatilho ao seu fluxo e preencha os campos a seguir.

Campo	Valor
Gatilho	Selecione **Criado** .
Tabela	Insira **Solicitação de provisionamento de instância em nuvem [x_cloud_instance_p_cloud_instance_provisioning_request]** .

4. Em Ações, selecione o ícone de adição e selecione **Lógica de fluxo** > **Fluxo Dinâmico**.
5. Preencha os seguintes campos.

Campo	Valor
Modelo de Fluxo	Selecione **MODELO: Criar registro de instância em nuvem**
Fluxo	Insira Criar registro de instância em nuvem - e selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Gatilho - Registro criado** > **Registro de solicitação de provisionamento de instância em nuvem** > **Tipo de instância solicitado**.
Aguardar conclusão	Habilite esta opção para executar seu subfluxo dinamicamente primeiro antes que outras ações no fluxo ocorram.
Solicitação de	Selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Gatilho - Registro criado** > **Registro de solicitação de provisionamento de instância em nuvem** > **Solicitação de**.
Tipo de instância solicitado	Selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Gatilho - Registro criado** > **Registro de solicitação de provisionamento de instância em nuvem** > **Tipo de instância solicitado**.

6. Em **Fluxo dinâmico** Lógica de fluxo, adicione a lógica de fluxo Obter saídas de fluxo e preencha os campos a seguir.
7. Para **Modelo de fluxo** , selecione **MODELO: Criar registro de instância em nuvem**
8. Para **Contexto** , selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **1 - Fluxo dinâmico -** > **Contexto**.
9. Em **Obter saídas de fluxo** lógica de fluxo, selecione o ícone de adição ( ) e selecione **Ação** > **Atualizar Registro** para adicionar um Atualizar ação de registro ao seu fluxo.
10. Preencha os seguintes campos.

Tradução automática

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

Campo	
Registro	Selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Gatilho - Registro criado** > **Registro de solicitação de provisionamento de instância em nuvem**.
Campos > **Instância aprovada**	Selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **2 - Obter saídas de fluxo -** > **URL da Instância**.
Campos > **Status de Aprovação**	Insira `Aprovado` .

11. Selecione **Save** (Salvar).

Teste seu fluxo

Teste seu fluxo de amostra para provisionamento de serviços em nuvem.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Procedimento

1. No cabeçalho Fluxo, selecione **Teste** para testar seu fluxo.
2. Na tela Fluxo de teste, selecione Criar novo registro (ícone) para criar um novo registro.
3. Para **Solicitado por** , Selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ) e selecione qualquer usuário na lista.
4. Para **Tipo de instância solicitado** insira um dos dois `JIRA` ou `Salesforce` .
   O valor inserido determina qual subfluxo é executado dinamicamente no tempo de execução. Entrando `JIRA` executa o. `Create Cloud Instance Record - Jira`e inserindo `Salesforce` executa o. `Create Cloud Instance Record - Salesforce`.
5. Selecione **Enviar**.
6. Selecione **Executar teste** e quando a execução do fluxo terminar, selecione **A execução do teste foi concluída. View the flow execution details (A execução do teste foi concluída. Confira os detalhes da execução do fluxo).**
   Seu fluxo será executado com sucesso se os valores na coluna Estado de cada etapa do fluxo forem exibidos **Concluído** e o valor de tempo de execução de cada etapa é preenchido adequadamente.
7. Selecione a guia para seu **Processar solicitações de provisionamento de nuvem** E feche o modal Fluxo de teste.
8. No cabeçalho Fluxo, selecione **Ativar** Para tornar seu fluxo acessível no Provisionamento de instância em nuvem Escopo da aplicação .

Resultado

Quando um usuário em sua instância cria um novo registro na tabela Solicitação de provisionamento de nuvem, o fluxo de Solicitações de provisionamento de nuvem de processo é executado automaticamente. Esse fluxo cria dinamicamente o registro de instância de nuvem apropriado que é baseado no tipo de instância solicitado. Ele também gera um URL de instância em nuvem, que é preenchido no registro de solicitação de provisionamento de instância em nuvem.

Tradução automática

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

Publique um subfluxo

Publique um subfluxo para disponibilizá-lo para outros usuários e adicioná-lo aos fluxos ativados.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Crie um subfluxo em Workflow Studio, teste o subfluxo e verifique se ele está funcionando conforme o esperado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você faz mudanças em um subfluxo publicado, as mudanças permanecem no estado de rascunho até que você publique o subfluxo novamente. Você deve publicar um subfluxo alterado para disponibilizar as mudanças nos fluxos ativados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Clique na guia Subfluxos e abra um subfluxo testado.
3. Clique em **Publicar**.

Resultado

O subfluxo pode ser adicionado a fluxos ativados. Se você atualizar o subfluxo depois que ele for publicado, clique em **Publicar** novamente para ver as mudanças quando o fluxo primário é executado. Depois de publicar as mudanças, todos os fluxos primários que usam o subfluxo são atualizados automaticamente para usar a versão atual.

Resumir um subfluxo

Gere um resumo de um subfluxo com Now Assist para criadores.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- now.assist.creator
- flow_designer ou administrador

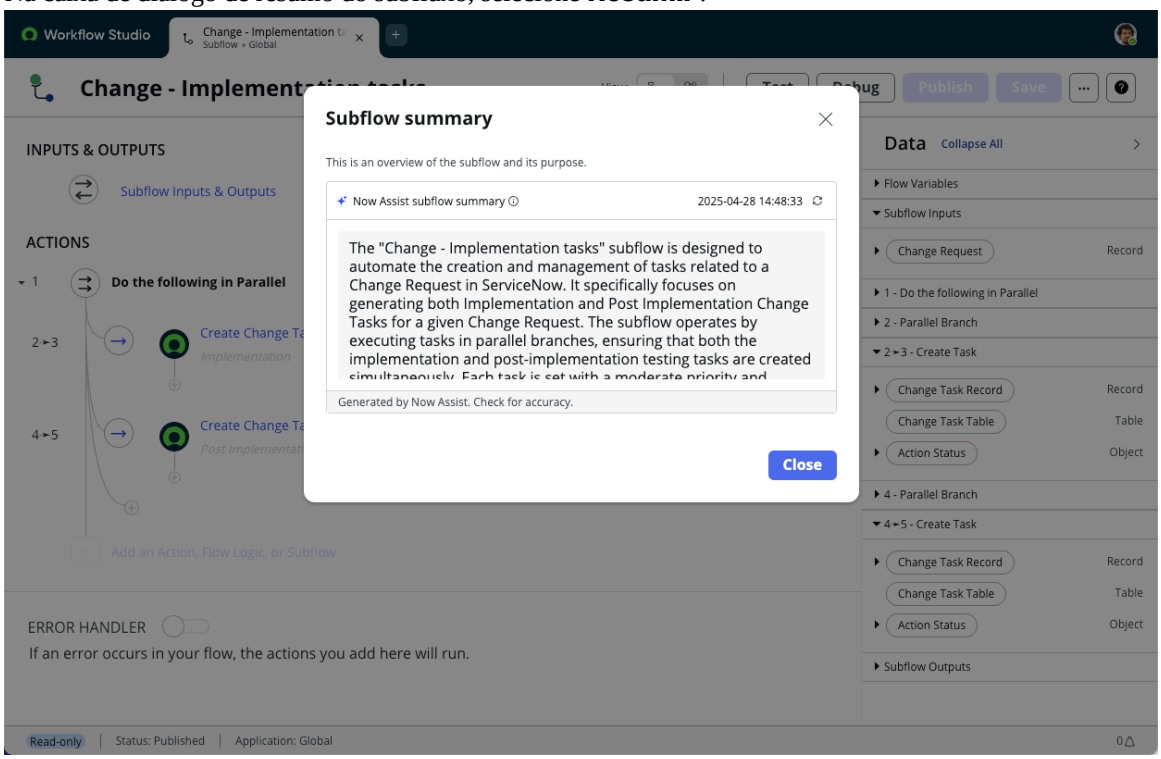
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Subfluxos** .
3. Abra o subfluxo que você deseja resumir.
4. No menu Mais ações, selecione **Resumo do subfluxo** .

Tradução automática

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

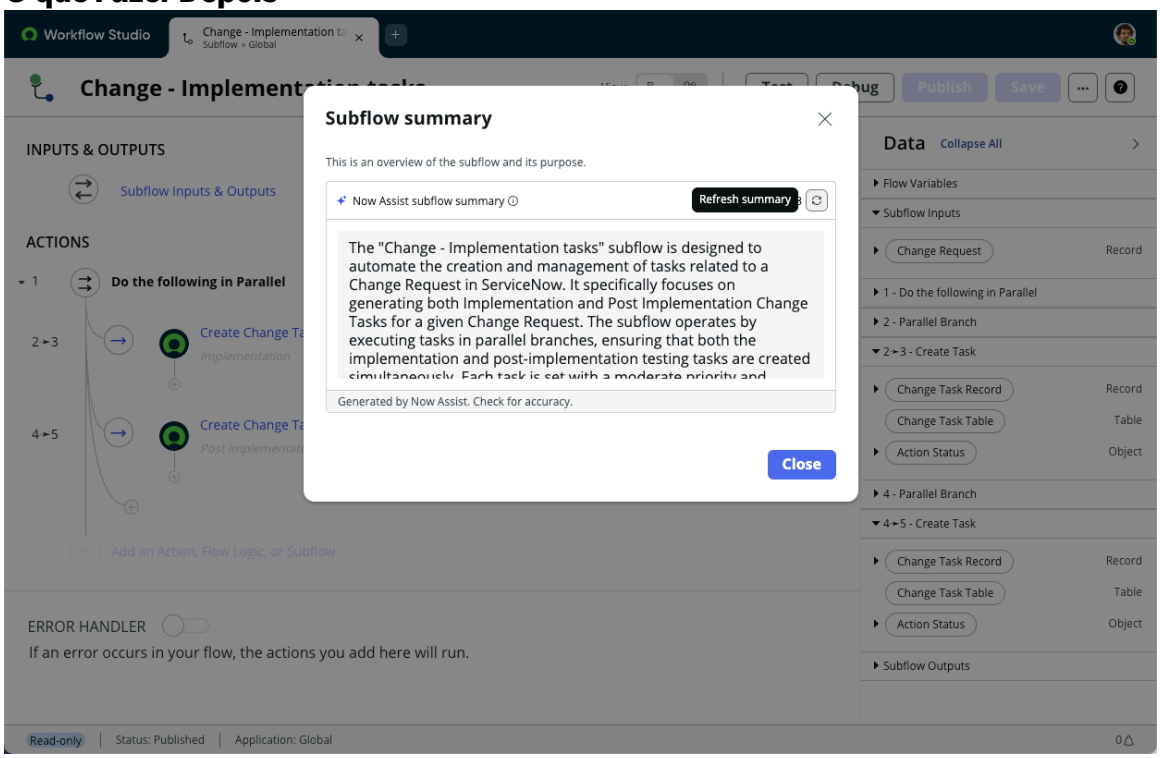
5. Na caixa de diálogo de resumo do subfluxo, selecione **Resumir** .



Resultado

Now Assist para criadores gera um resumo do subfluxo. O resumo do subfluxo também exibe sua data de criação.

O que Fazer Depois



Você pode gerar novamente o resumo do subfluxo selecionando **Atualizar resumo** ícone ao lado da data de criação do resumo.

Tradução automática

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

Histórico do subfluxo

Exiba e gerencie o histórico de um subfluxo. Consulte as configurações anteriores de um subfluxo para copiá-las, restaurá-las ou removê-las.

A exibição do histórico de fluxo permite que você execute essas ações.

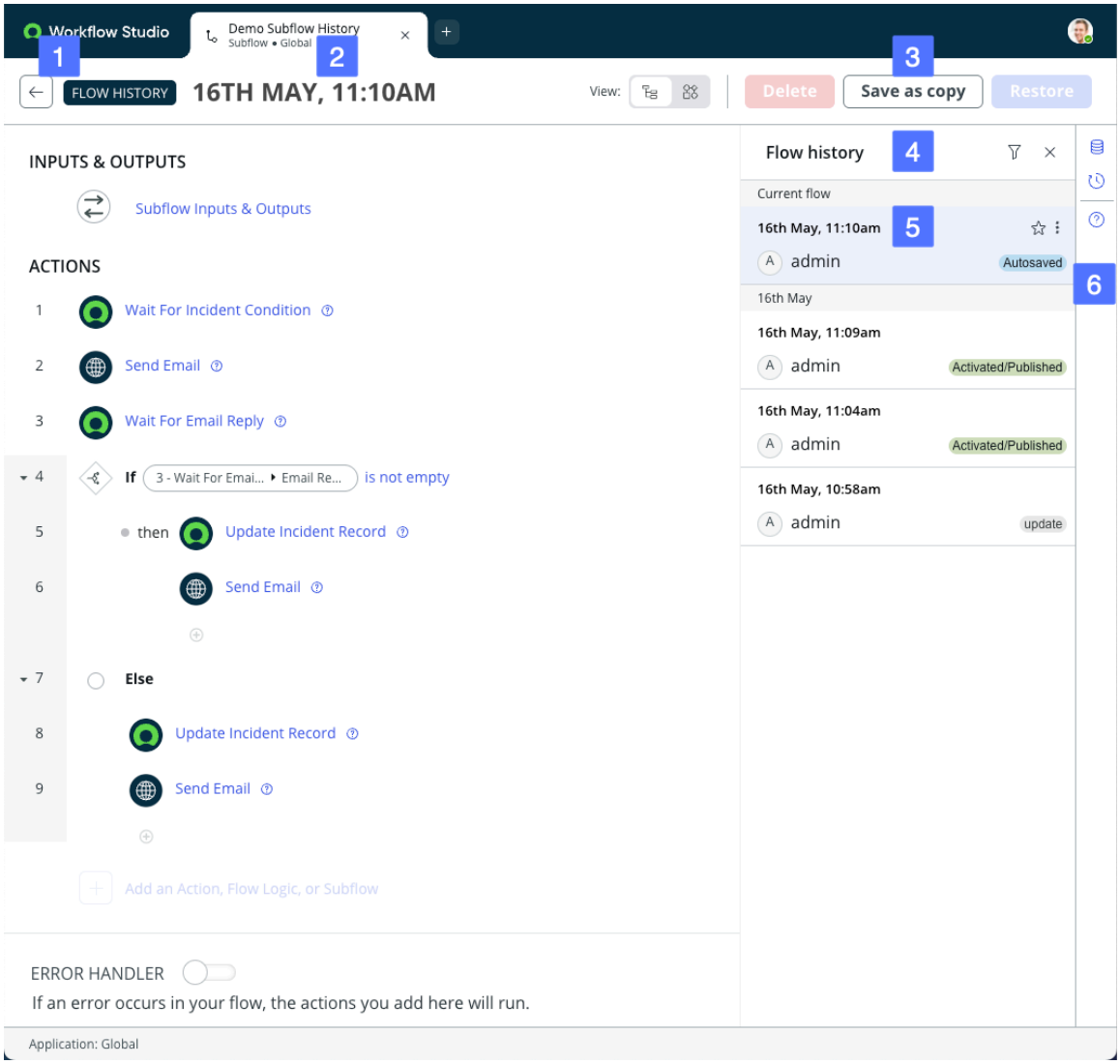
- Exiba a configuração de cada entrada de histórico de fluxo.
- Veja o carimbo de data e hora de quando uma entrada de histórico de fluxo foi criada.
- Veja o nome de usuário da pessoa que atualizou o subfluxo.
- Consulte o tipo de operação que criou a entrada de histórico de fluxo.
- Adicione uma anotação para uma entrada de histórico de fluxo.
- Adicione uma entrada de histórico de fluxo como favorito.
- Filtrar entradas de histórico de fluxo por tipo ou usuário.
- Salve uma cópia de uma entrada de histórico de fluxo como um novo subfluxo.
- Restaure uma entrada de histórico de fluxo como a configuração atual de um subfluxo.
- Exclua uma entrada de histórico 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.

Componentes do histórico de fluxo

Componentes do histórico de fluxo de um subfluxo



A exibição Histórico de fluxo consiste nesses componentes em um subfluxo.

1. **Exibição de Histórico de Fluxo**

   Rótulo que indica que você está olhando uma entrada de histórico de fluxo específica. Há também uma opção para retornar à exibição de edição do subfluxo.

2. **Nome da entrada do histórico de fluxo**

   Nome da entrada de histórico de fluxo como um carimbo de data e hora exclusivo.

3. **Opções de histórico de fluxo**

   Opções para excluir, salvar como cópia e restaurar uma entrada de histórico de fluxo.

4. **Lista de histórico de fluxo**

   Lista de entradas de histórico de fluxo. Cada entrada tem detalhes e opções de subfluxo de listagem de cartões.

Cartão de histórico de fluxo 5

Cartão que lista os detalhes do subfluxo da entrada do histórico de fluxo. Os detalhes incluem o carimbo de data e hora em que o subfluxo foi criado, qualquer anotação descrevendo o subfluxo, o usuário que fez a entrada de histórico de fluxo e o tipo de operação de subfluxo que criou 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.

entrada de histórico de fluxo. Cada cartão também fornece opções para adicionar a entrada de histórico como favorito, adicionar uma anotação ou excluir a entrada de histórico de fluxo.

6. **Exibições da barra lateral de fluxo**

   Exibições disponíveis para exibição na barra lateral. A barra lateral pode exibir os dados do subfluxo ou o histórico do subfluxo. Há também uma opção para exibir o painel de ajuda.

Tipos de entrada de histórico de fluxo

O sistema cria entradas de histórico de fluxo sempre que alguém executa uma dessas operações.

Tipos de entrada de histórico de fluxo

Operação	Descrição
Forçar salvamento	Entrada criada quando alguém usa a opção Forçar salvamento para salvar manualmente a configuração do subfluxo. Para obter mais informações sobre como forçar o salvamento de um subfluxo, consulte Salve fluxos conforme o uso.
Desativado	Entrada criada quando alguém desativa um subfluxo ativo ou publicado.
Ativado/publicado	Entrada criada quando alguém ativa ou publica um subfluxo.
Salvo automaticamente	Entrada criada quando alguém executa uma operação que salva automaticamente o subfluxo. Para obter mais informações sobre quais operações salvam automaticamente um subfluxo, consulte Salve fluxos conforme o uso.
Restaurado	Entrada criada quando alguém restaura um subfluxo para uma configuração anterior.
Implantado	Entrada criada quando alguém cria um novo subfluxo ou implanta o subfluxo nesta instância do repositório de aplicações ou de um conjunto de atualizações.

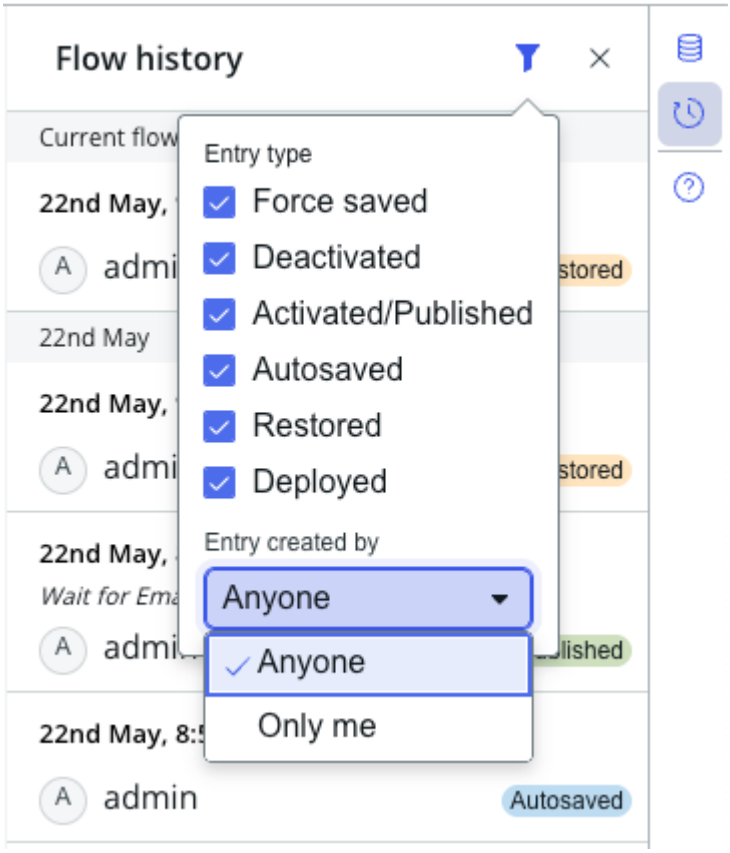
Opções de filtro

Você pode filtrar entradas de histórico de fluxo por tipo ou 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.

Opções de filtro de histórico de fluxo



Selecione um tipo de entrada de histórico para mostrá-lo na lista de histórico de fluxo. Limpe um tipo de entrada de histórico para ocultar da lista de histórico de fluxo.

Você pode filtrar entradas de histórico de fluxo para mostrar as entradas de histórico de fluxo de todos os usuários ou apenas suas entradas de histórico de fluxo.

Intervalo de substituição de salvamento automático

Por padrão, Workflow Studio substitui entradas de histórico de salvamento automático feitas pelo mesmo usuário durante um intervalo de 60 minutos. Todas as entradas de histórico de salvamento automático geradas pelo mesmo usuário durante esse intervalo são salvas como uma entrada de histórico. Durante esse intervalo, a entrada de histórico de salvamento automático mais recente substitui a entrada de histórico de salvamento automático anterior. O intervalo de salvamento reduz o número de entradas de histórico de fluxo geradas por um usuário, o que ajuda a evitar que o limite de entrada do histórico seja atingido. Você pode definir o intervalo de substituição de salvamento automático usando a propriedade do sistema sn_flow_designer.autosave_version_interval. Para obter mais informações sobre esta propriedade do sistema, consulte Workflow Studio propriedades do sistema de fluxo.

Entradas de histórico de fluxo favoritas

Cada subfluxo pode ter até 20 entradas de histórico de fluxo favoritas. Marcar uma entrada de histórico de fluxo como favorita evita que a entrada seja substituída quando o limite de entrada do histórico de fluxo é atingido. Você também pode usar favoritos para comunicar a outros usuários que a entrada contém uma configuração valiosa que deve ser salva. Quando um subfluxo atinge seu limite de favoritos do histórico, você deve remover um favorito existente antes de adicionar um 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.

Limite de entrada do histórico de fluxo

Por padrão, Workflow Studio armazena 100 registros de histórico de fluxo. Quando o número total de entradas de histórico de fluxo excede este limite, Workflow Studio substitui a entrada de histórico mais antiga que não está marcada como favorita. Você pode definir o número máximo de registros de histórico de fluxo a serem armazenados usando a propriedade do sistema sn_flow_designer.maximum_flow_history_records_per_flow. Para obter mais informações sobre como usar esta propriedade, consulte Workflow Studio propriedades do sistema de fluxo.

Adicione uma anotação a uma entrada de histórico de subfluxo

Adicione uma descrição de texto à entrada de histórico de fluxo de um subfluxo. Resumir a finalidade ou o conteúdo de uma entrada de histórico de fluxo específica.

Antes de Iniciar

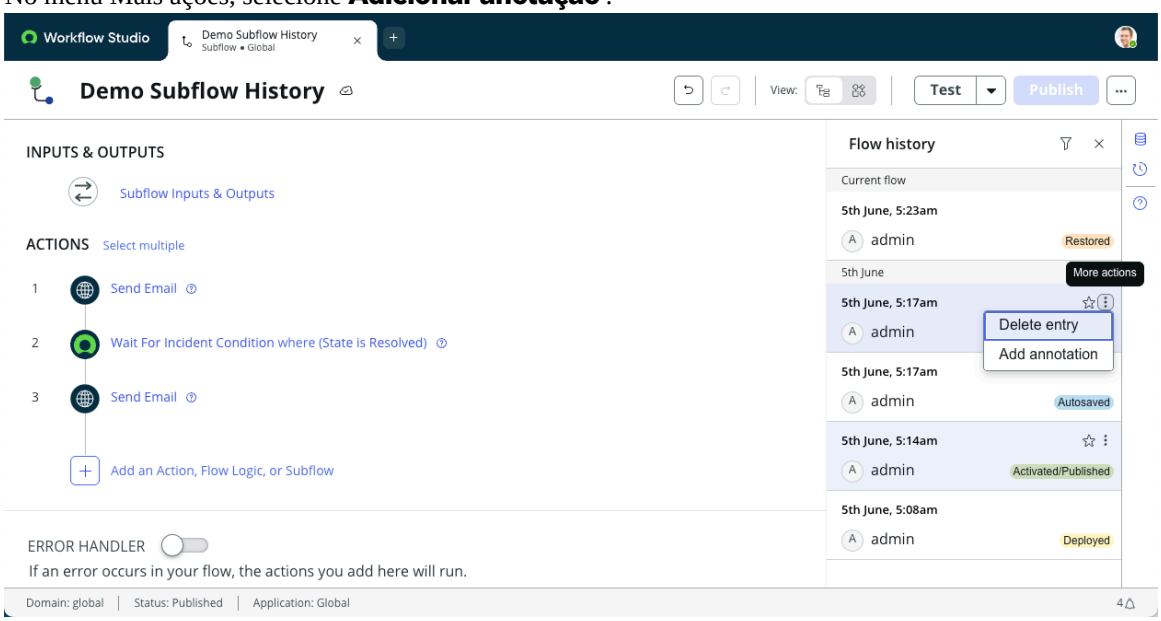
Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As anotações só ficam visíveis na exibição Histórico da barra lateral.

Procedimento

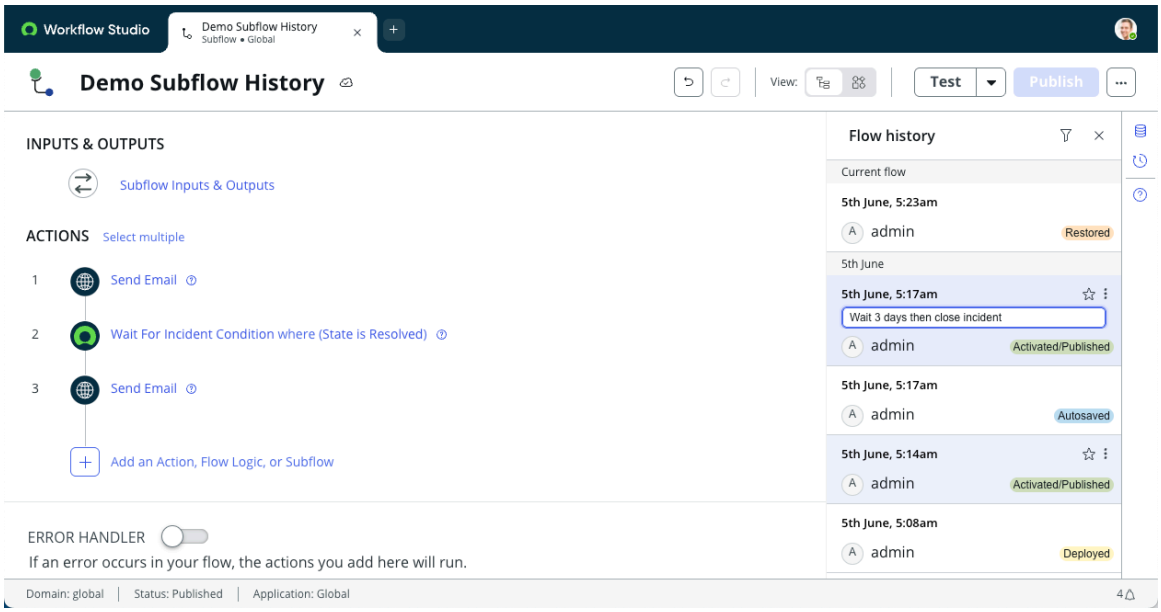
1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Subfluxos** .
3. Abra o subfluxo cujas entradas de histórico de fluxo você deseja anotar.
4. Selecione **Editar subfluxo** .
5. Na exibição da barra lateral, selecione **Histórico** ícone.
6. Na lista de entradas de histórico de fluxo, selecione a entrada que você deseja anotar.
7. No menu Mais ações, selecione **Adicionar anotação** .



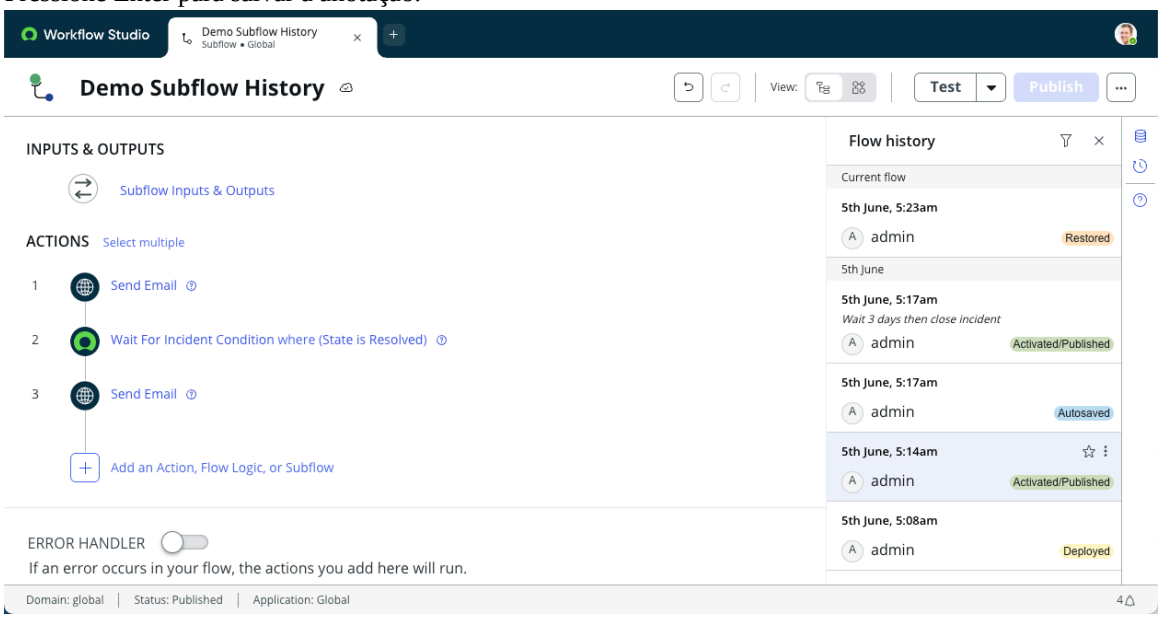
8. Na caixa de texto, insira o texto da anotação.

Tradução automática

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



O que Fazer Depois

Você pode mudar a anotação usando **Modificar anotação** opção.

Exclua uma entrada de histórico de fluxo de um subfluxo

Exclua uma entrada de histórico de fluxo de um subfluxo da lista de histórico de fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, Workflow Studio armazena 100 registros de histórico de fluxo. Quando o número total de entradas de histórico de fluxo excede este limite, Workflow Studio substitui a entrada de histórico mais antiga que não está marcada como favorita.

Por padrão, Workflow Studio substitui todas as entradas de histórico de salvamento automático geradas pelo mesmo usuário por 60 minutos. O limite de tempo reduz o número de entradas de histórico de fluxo de salvamento automático criadas enquanto alguém

Tradução automática

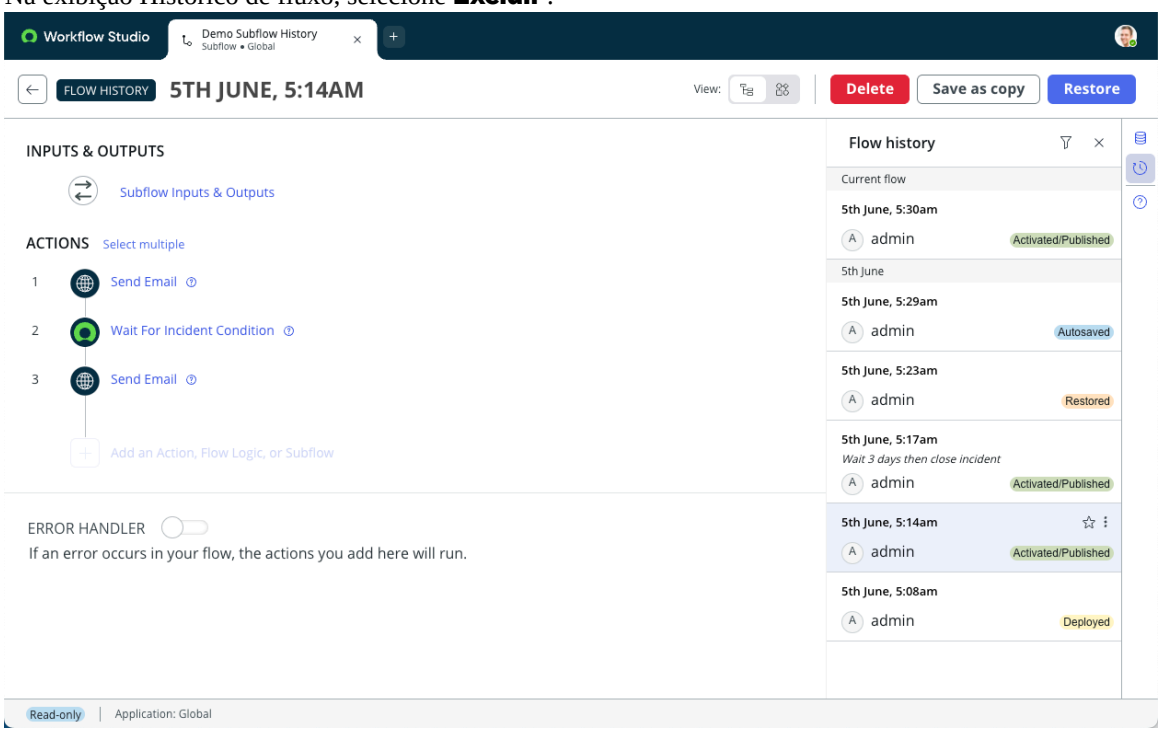
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

está editando o subfluxo. Se você ainda tiver muitas entradas de histórico de fluxo de salvamento automático, peça a um administrador para aumentar o limite de tempo do *Replace previous autosave history with latest as long as it was within the last "X" minutes and by the same user*propriedade do sistema. Para obter mais informações sobre como usar esta propriedade, consulte Workflow Studio propriedades do sistema de fluxo.

Como você não pode recuperar entradas de histórico de fluxo excluídas, considere salvar uma cópia de todas as entradas de histórico de fluxo que você deseja preservar.

Procedimento

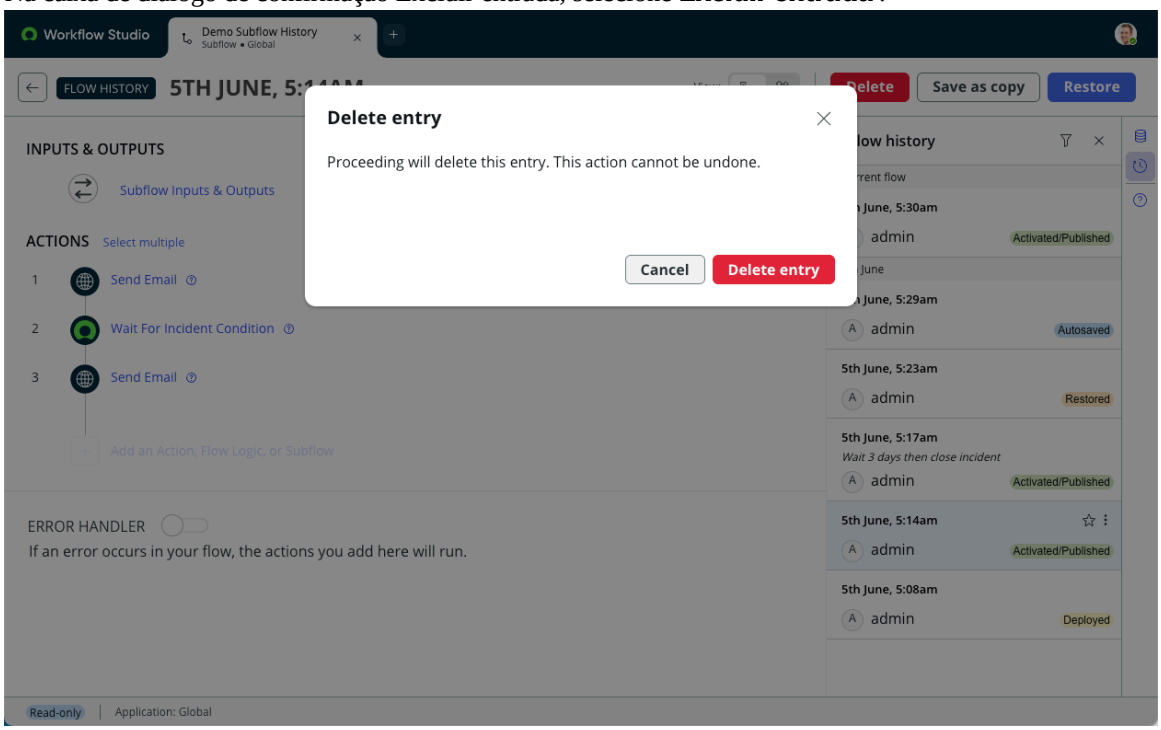
1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Subfluxos** .
3. Abra o subfluxo cujas entradas de histórico de fluxo você deseja excluir.
4. Selecione **Editar subfluxo** .
5. Na exibição da barra lateral, selecione **Histórico** ícone.
6. Na lista de entradas de histórico de fluxo, selecione a entrada que você deseja excluir.
   Workflow Studio Exibe a configuração da entrada do histórico de fluxo na exibição Histórico de fluxo.
7. Na exibição Histórico de fluxo, selecione **Excluir** .



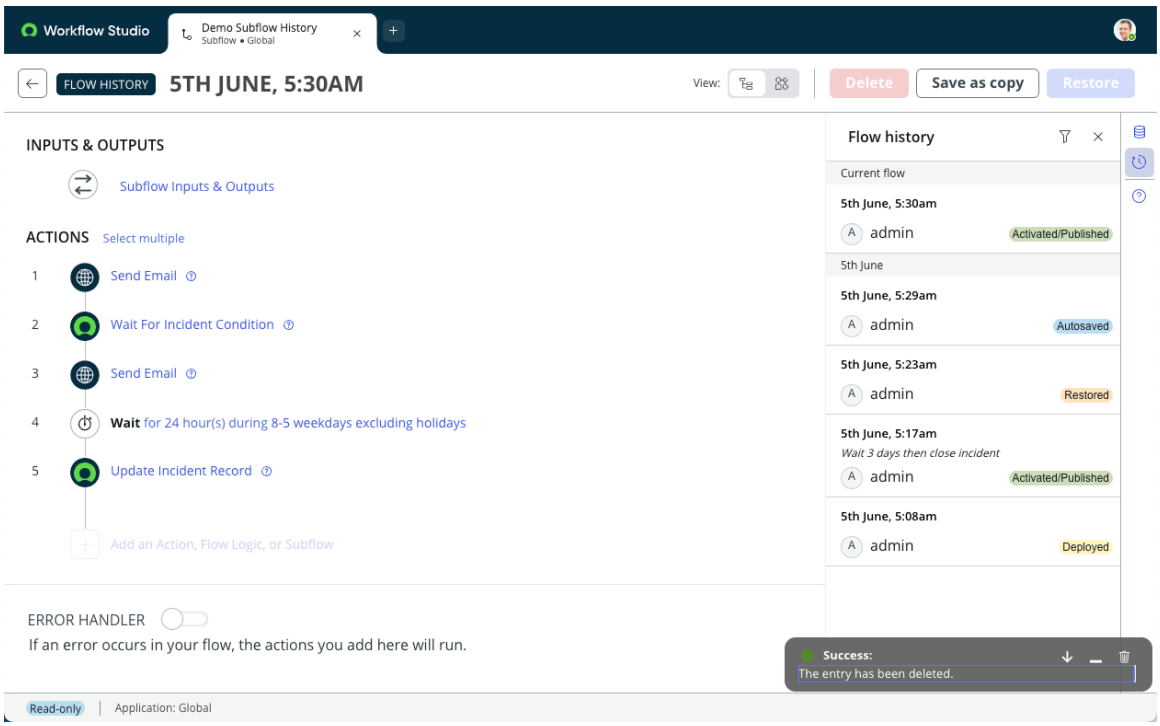
Tradução automática

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

8. Na caixa de diálogo de confirmação Excluir entrada, selecione **Excluir entrada** .



Resultado



Workflow Studio exibe a entrada de histórico de fluxo do subfluxo atual.

Restaure um subfluxo para uma entrada de histórico de fluxo anterior

Restaure um subfluxo para uma configuração anterior. Crie uma nova entrada de histórico de fluxo para a operação de restauração.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Tradução automática

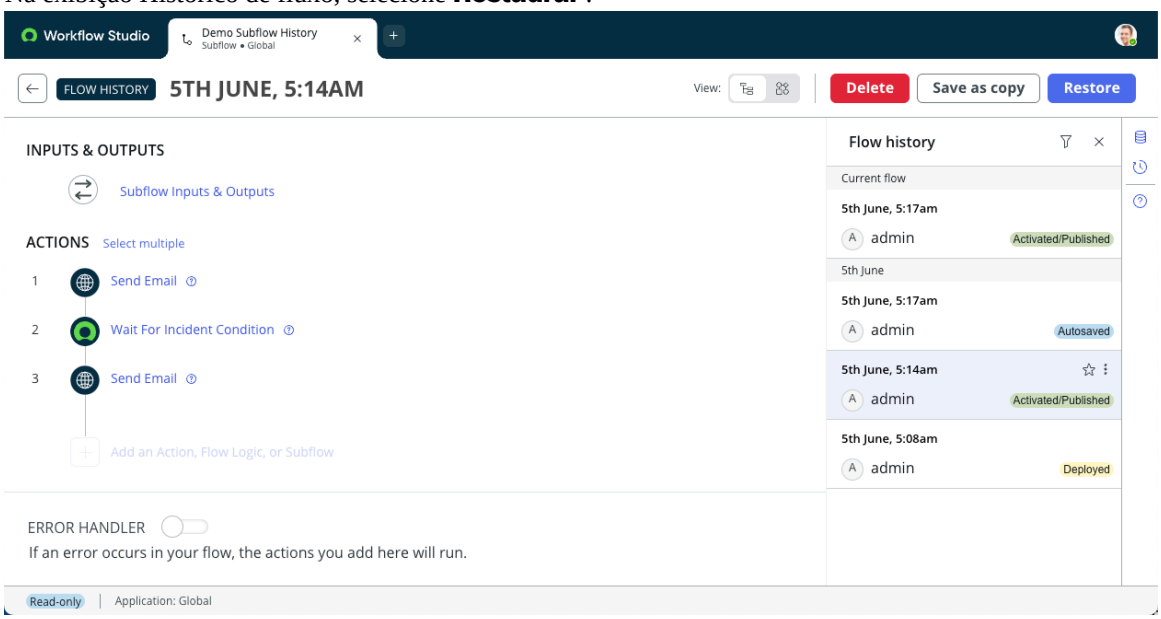
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode restaurar um subfluxo quando quiser definir a configuração atual como a de uma configuração de entrada de histórico de fluxo anterior. Um subfluxo restaurado duplica as ações, a lógica de fluxo, os subfluxos e a configuração de dados de uma configuração de fluxo anterior. Restaurar um subfluxo também cria um novo item de entrada de histórico de fluxo.

Procedimento

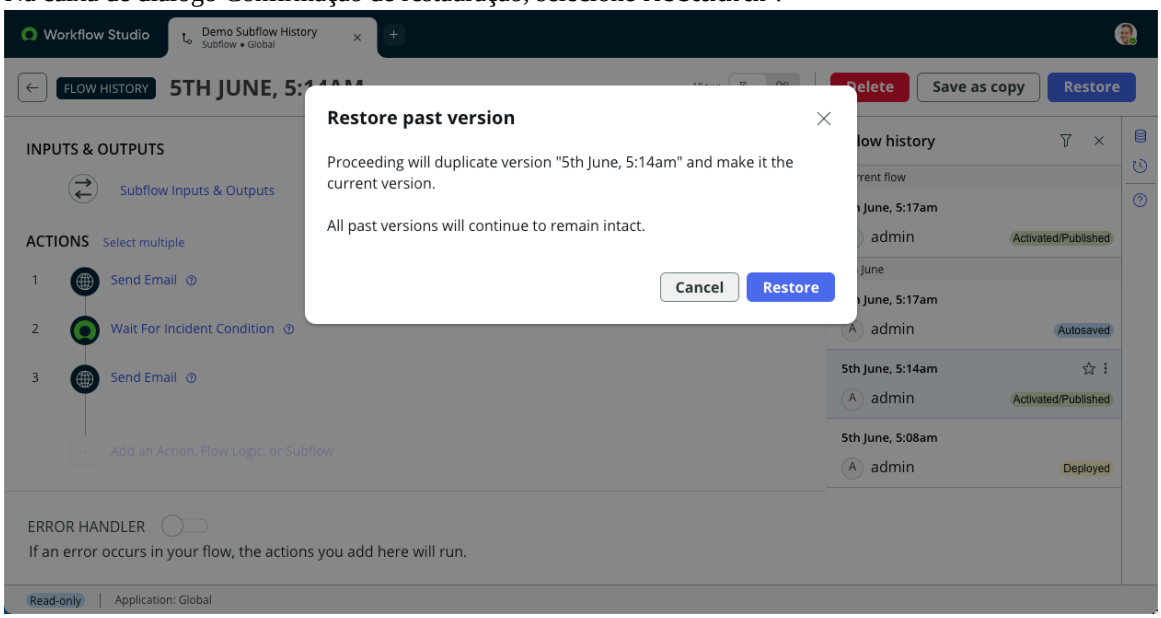
1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Subfluxos** .
3. Abra o subfluxo que você deseja restaurar.
4. Selecione **Editar subfluxo** .
5. Na exibição da barra lateral, selecione **Histórico** ícone.
6. Na lista de entradas de histórico de fluxo, selecione a entrada cuja configuração você deseja restaurar. Workflow Studio Exibe a configuração da entrada do histórico de fluxo na exibição Histórico de fluxo.
7. Na exibição Histórico de fluxo, selecione **Restaurar** .



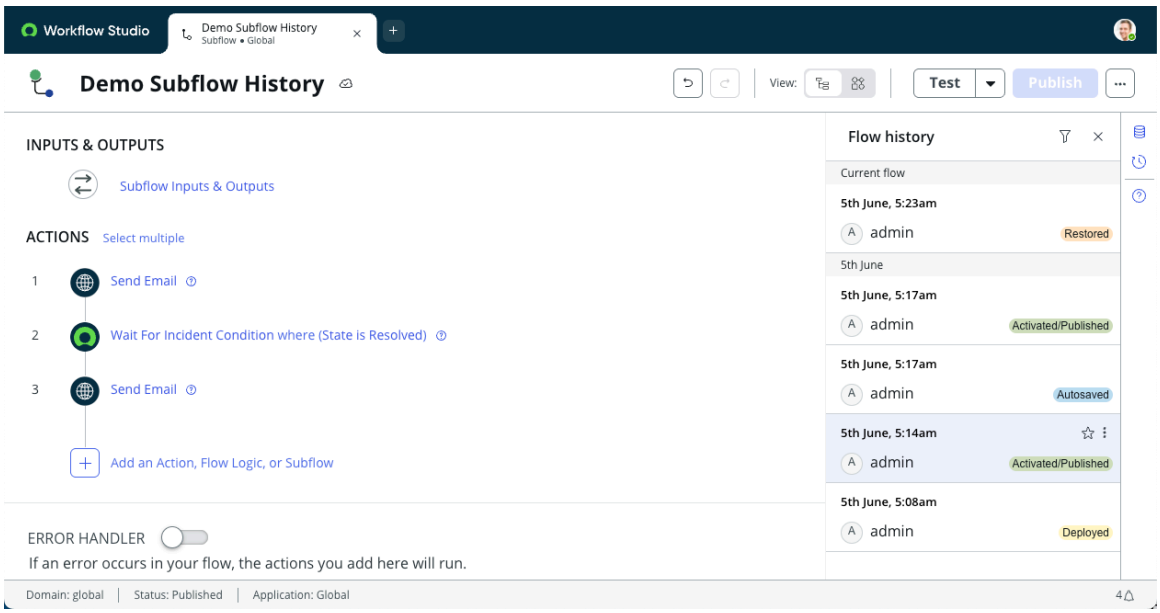
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 caixa de diálogo Confirmação de restauração, selecione **Restaurar** .



Resultado



Workflow Studio exibe a configuração do subfluxo restaurada.

Salve uma cópia da entrada de histórico de fluxo de um subfluxo

Crie uma cópia de uma entrada de histórico de fluxo e salve-a como um novo subfluxo.

Antes de Iniciar
Função necessária: flow_designer ou administrador

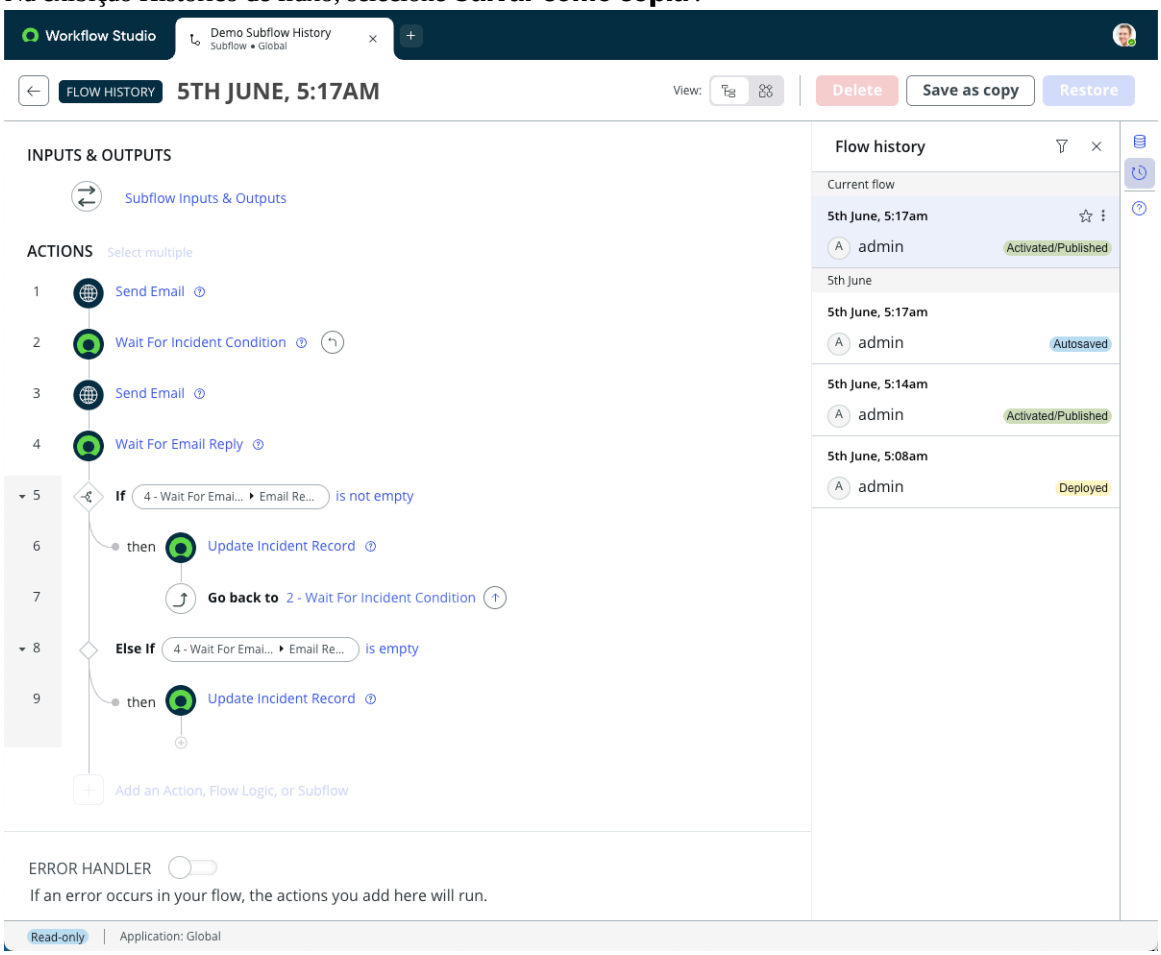
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode salvar uma cópia de uma entrada de histórico de fluxo para preservar uma configuração de subfluxo anterior ou como um backup de dados.

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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Subfluxos** .
3. Abra o subfluxo cuja configuração anterior você deseja salvar como cópia.
4. Selecione **Editar subfluxo** .
5. Na exibição da barra lateral, selecione **Histórico** ícone.
6. Na lista de entradas de histórico de fluxo, selecione a entrada cuja configuração você deseja copiar.
   Workflow Studio Exibe a configuração da entrada do histórico de fluxo na exibição Histórico de fluxo.
7. Na exibição Histórico de fluxo, selecione **Salvar como cópia** .

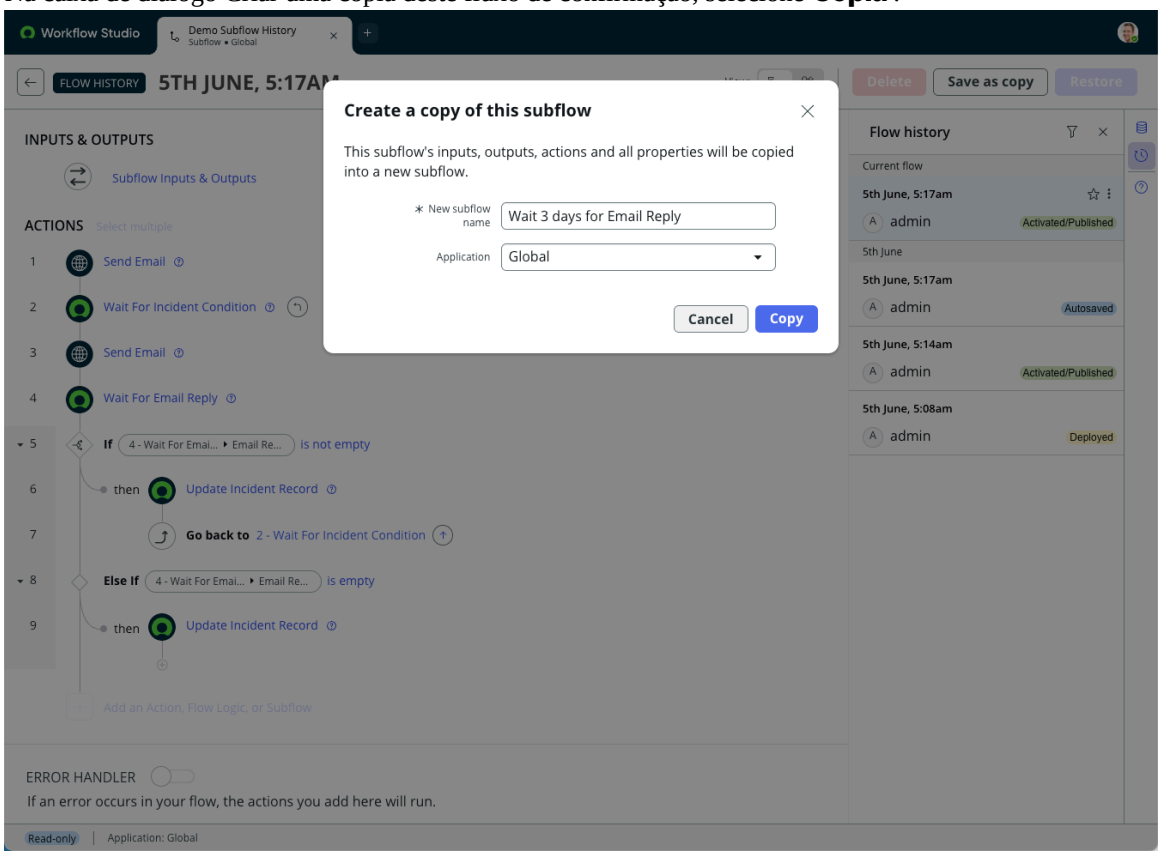


8. Em **Novo nome do subfluxo** insira o nome do subfluxo copiado.
9. Em **Aplicação** , selecione o escopo da aplicação para copiar o subfluxo.

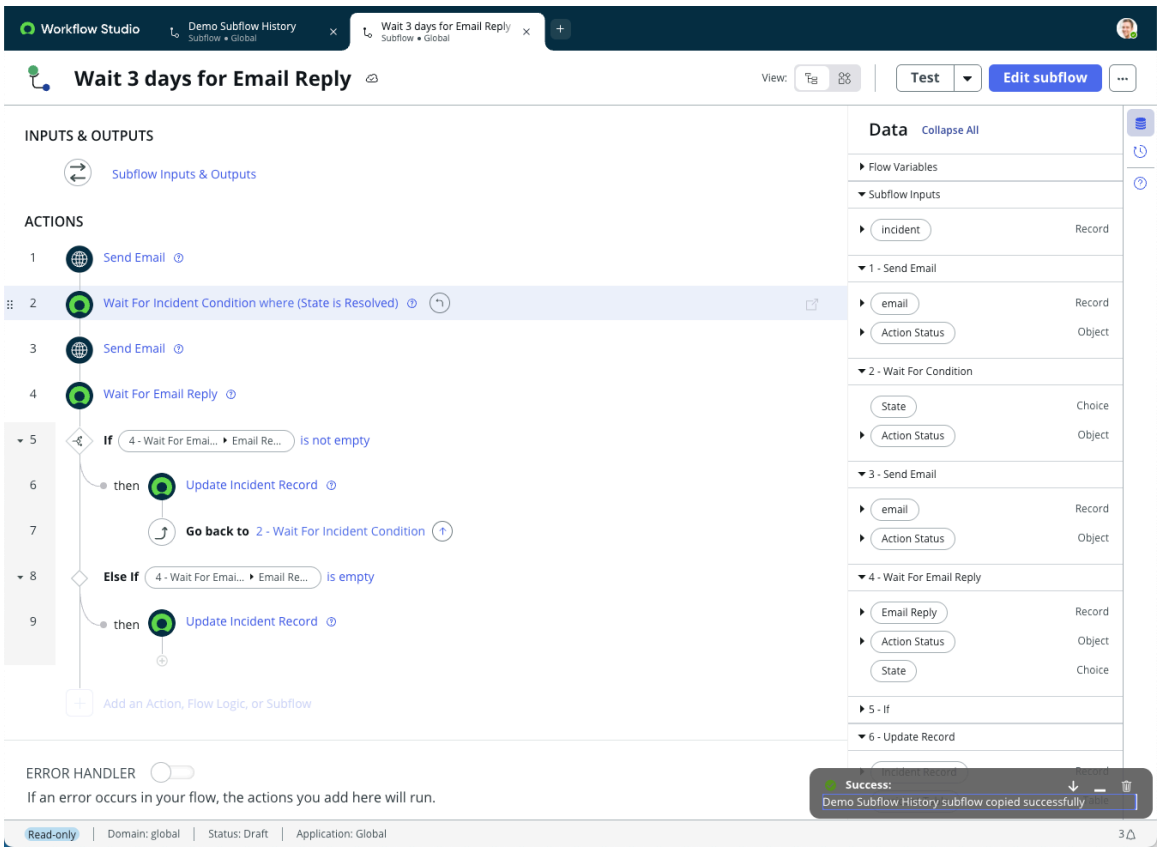
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Na caixa de diálogo Criar uma cópia deste fluxo de confirmação, selecione **Cópia** .



Resultado



Workflow Studio exibe a configuração de subfluxo copiada em uma nova guia.

Tradução automática

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

Teste um subfluxo

Você pode testar um subfluxo sozinho ou quando adicionado a um fluxo. Ao testar um subfluxo sozinho, você deve definir as entradas que o subfluxo usa em suas ações. Como um subfluxo não tem um gatilho, o teste de um subfluxo executa as ações usando os valores de entrada definidos. A menos que atualizados, os testes subsequentes usam as mesmas entradas definidas na execução de teste inicial.

Antes de Iniciar

Crie um subfluxo em Workflow Studio que contenha pelo menos uma ação e salve-a. Workflow Studio testa somente subfluxos salvos que contêm pelo menos uma ação.

Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como o teste de um subfluxo cria ou altera registros na instância, os designers de fluxo devem sempre testar os subfluxos em uma instância de não-produção, que contenha dados de demonstração relevantes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Clique na guia Subfluxos e abra um subfluxo salvo.
3. Clique em **Testar**.
   A caixa de diálogo Testar subfluxo é aberta.
4. Defina valores de entrada para o subfluxo usar em suas ações.
   Os valores definidos são lembrados em execuções de testes futuras.
5. Clique em **Executar teste**.

   Nota:
   Selecione **Executar teste em segundo plano** opção para testar um subfluxo de forma assíncrona em segundo plano.

   Se você selecionar **Executar teste em segundo plano** , os detalhes da execução são exibidos somente depois que a execução é concluída de forma assíncrona em segundo plano. Além disso, os detalhes da execução são associados ao subfluxo somente após a conclusão da execução.

6. Depois que o fluxo for executado, clique em **O subfluxo foi executado. Para exibir o subfluxo, clique aqui** .
   Os Detalhes da execução são abertos.

O que Fazer Depois

Revise Detalhes da execução do fluxo.

Depois que o subfluxo se comportar conforme desejado, você pode publique o subfluxo e adicioná-lo a um fluxo.

Como criar ações

Workflow Studioé o padrão ServiceNow AI Platform construtor de automação de processos usado para criar ações. Workflow Studio substitui Fluxo de trabalho Editor.

Ações principais

ServiceNow As principais ações que vêm com sua instância não podem ser exibidas ou editadas no Workflow Studio interface. Algumas aplicações incluem spokes que incluem ações

Tradução automática

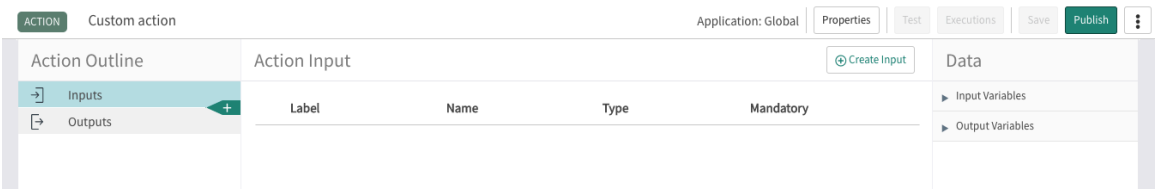
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

específicas da aplicação. Normalmente, as ações do spoke são somente leitura, mas podem ser copiadas e personalizadas.

Ações personalizadas

Ao contrário das ações principais em que os designers de fluxo devem configurar manualmente a lógica de fluxo, as ações personalizadas sempre usam a mesma configuração quando adicionadas a um fluxo. Se os designers de fluxo usam frequentemente uma ação com a mesma configuração, você pode criar uma ação reutilizável.

Ambiente de design de ação



Crie e edite ações definindo entradas e adicionando etapas de ação. Teste ações para verificar se foram concluídas com sucesso e para analisar os valores de tempo de execução que geram. Copie ações para usar ações existentes como modelos. Publique ações para ativá-las, o que as torna disponíveis para fluxos ativos e para preservar suas ações, etapas, variáveis e sequência atuais como um snapshot separado de mudanças de configuração futuras.

Mais Ações

Clique no ícone Mais ações ( ) para acessar opções adicionais para a ação.

Copiar ação

Crie uma cópia da ação em aberto em uma aplicação especificada por você.

Configurações

Habilite ou desabilite o. **Mostrar alternância de script em linha** opção.

Snippet de código

Gere um snippet de código para a ação.

Gerenciar segurança

Habilite ou desabilite o. **Chamável pela API do cliente** opção.

Gerenciar título do idioma natural

Crie ou edite um título de ação com texto estilizado ou dinâmico. Para obter mais informações, consulte Gerencie títulos de idioma natural .

Ações de teste

Depois de adicionar entradas e etapas de ação, os usuários com a função action_designer ou administrador podem testar uma ação. Para testar uma ação, forneça as entradas necessárias. Os designers de ação devem sempre testar ações em instâncias de não produção que contenham dados de demonstração relevantes porque testar uma ação pode fazer mudanças significativas nos registros em sua instância.

Funções

Para criar ações personalizadas, você deve ter a função action_designer ou administrador.

Tradução automática

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

Status da ação

Cada ação tem uma cápsula de dados Status da ação no painel Dados. Esta cápsula de dados de objeto contém os detalhes do tempo de execução atual sobre a ação. O objeto Status da ação consiste em um código e uma mensagem.

Status da ação > Código

Cápsula de dados de número inteiro que contém o código retornado pela primeira condição de erro correspondente ou a última etapa executada. Você pode retornar seu próprio código ao criar uma condição de erro personalizada. Consulte Avaliação de erro de ação.

Status da ação > Mensagem

Cápsula de dados de cadeia de caracteres que contém a mensagem produzida por uma condição de erro correspondente ou a última etapa executada. Você pode retornar sua própria mensagem ao criar uma condição de erro personalizada. Consulte Avaliação de erro de ação.

Introdução às ações

Transforme a ação Solicitar aprovação em uma ação reutilizável que sempre requer aprovação do gerente.

Demonstra como criar ações em um fluxo no Flow Designer e testar um fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
Enquanto Workflow Studio o foi projetado para usar as funções action_designer e deleged_developer na maioria dos cenários. este tutorial usa a função de administrador para ilustrar a funcionalidade sem exigir funções adicionais para configurar registros e aprovar solicitações.

Conclua as etapas em Introdução aos fluxos. Este tutorial substitui a ação Solicitar aprovação no fluxo de aprovação de despesa.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As ações são compostas por:

- Variáveis de dados usadas em sua ação.
- Etapas: As operações nas entradas ou resultados de uma etapa anterior que geram dados que podem ser usadas em etapas posteriores.
- Saídas: Variáveis de dados que representam os resultados da ação. Os resultados estão disponíveis para outras ações em um fluxo.

Ao contrário da ação Solicitar aprovação principal, em que os designers de fluxo devem configurar manualmente as regras de aprovação, esta ação personalizada sempre usa as mesmas regras de aprovação quando adicionada a um fluxo. Você pode criar uma ação reutilizável se seus designers de fluxo geralmente usam uma ação com a mesma configuração. Por exemplo, se seus designers de fluxo sempre usam as opções Aprovação do gerente de solicitação e prazo, esta ação as usará automaticamente e, portanto, exigirá menos configuração de fluxo.

Procedimento

1. Abra a aplicação Introdução de despesas em Studio.
   Como alternativa, você pode navegar até **Automação de Processo** > **Flow Designer** e selecione **Nova ação** para acessar Workflow Studio na plataforma . Em Propriedades da ação, selecione sua aplicação com escopo em **Aplicação** 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.

2. Crie uma ação.

a. Selecione **Criar arquivo de aplicação** .

b. Em Workflow Studio, Selecione Ação e selecione **Criar** .

c. Em **Nome** campo, insira Solicitar aprovação do gerente .

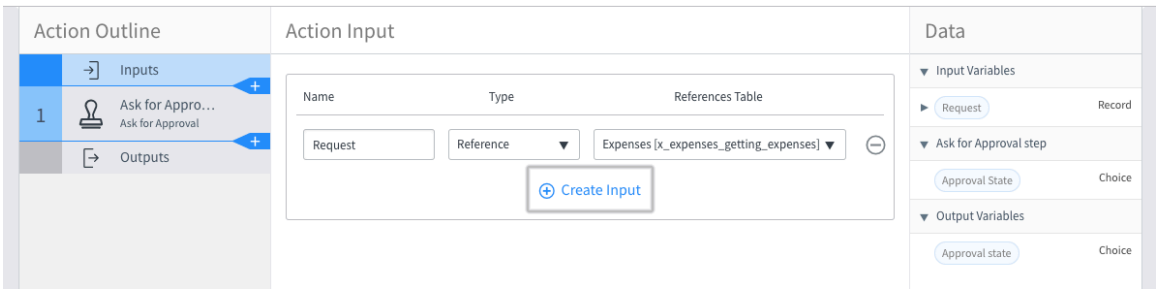
d. Em **Descrição** campo, insira Aprovar ou rejeitar uma solicitação com base na aprovação ou rejeição do gerente. Permitir que aprovadores manuais sejam adicionados .

e. Selecione **Enviar**.
Uma ação Solicitar aprovação do gerente é criada no escopo Introdução às despesas.

3. Defina as entradas na ação Solicitar aprovação do gerente.

a. Selecione **- Criar entrada** e adicione os seguintes valores.

- Nome: **Solicitação**
- Tipo: **Referência**
- Tabela de referência: **Despesas [x_expenses_getting_expenses]**



Esta entrada permite que você faça referência a qualquer campo ou registro da tabela Despesas. Use as cápsulas de dados no lado direito para adicionar o registro ou seus campos às etapas de ação.

4. Adicione uma etapa Solicitar aprovação.

a. Selecione **.** Em Entradas na Descrição da ação.

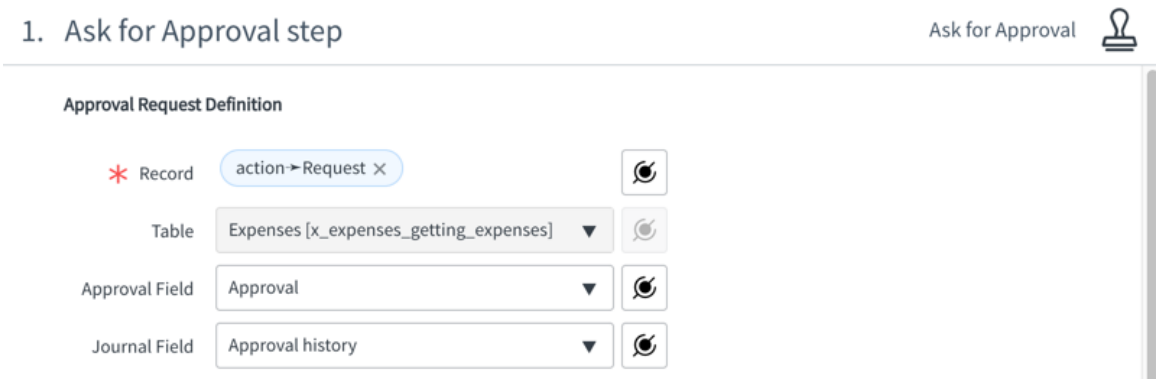
b. Selecione **Solicitar aprovação** .

c. Preencha os campos na etapa Solicitar aprovação.

- Registro: Em **Variáveis de entrada** , arraste **[Solicitação]** cápsula de dados no painel direito.
- Tabela: Defina como **Despesas [x_expenses_getting_expenses]** .
- Campo de aprovação: Defina como **Aprovação** .
- Campo de registro: Defina como **Histórico de aprovações** .

Tradução automática

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

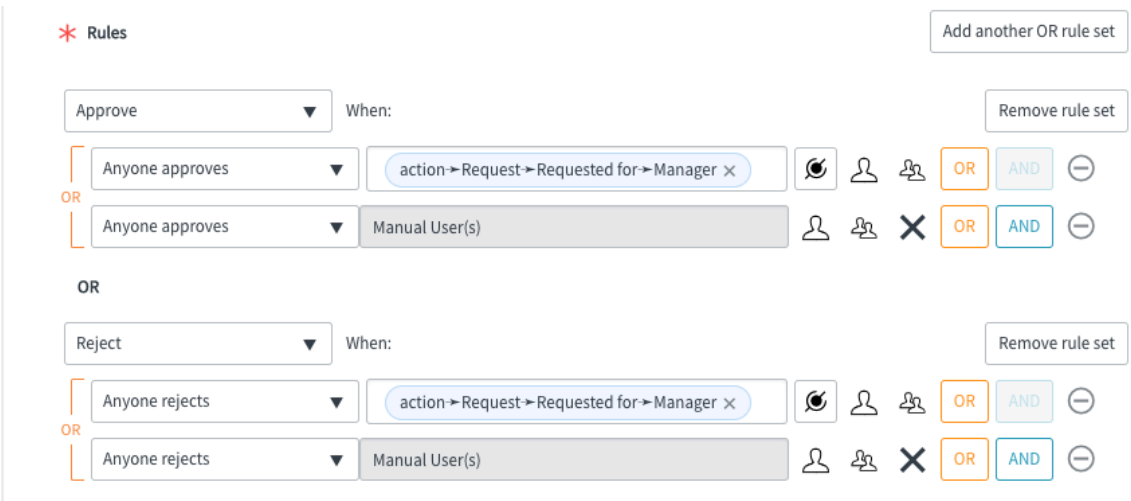


d. Defina regras na etapa Solicitar aprovação.
Você pode usar o seletor de cápsula de dados ou arrastar as cápsulas de dados do painel direito para selecionar os dados necessários.

- **[Aprovar]** quando **[Qualquer pessoa aprova]** no campo **[Ação->Solicitação->Solicitado para->Gerente]** , **[OU]**
- **[Qualquer pessoa aprova]** no campo **[Usuário(s) manual(s)]** .

Selecione **Adicione outro conjunto de regras OR** para definir regras de rejeição:

- **[Rejeitar]** quando **[Qualquer um rejeita]** no campo **[Ação->Solicitação->Solicitado para->Gerente]** , **[OU]**
- **[Qualquer um rejeita]** no campo **[Usuário(s) manual(s)]** .



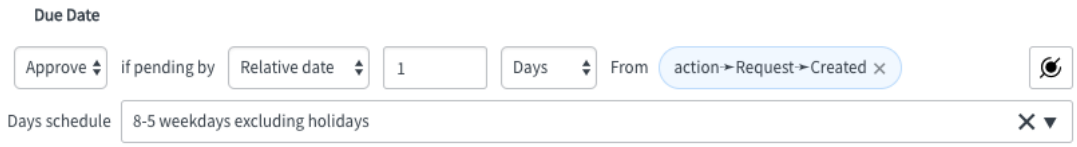
e. Defina uma data de vencimento na etapa Solicitar aprovação.

- **[Aprovar]** se pendente por **[Data relativa]** **[1]** **[Dias]** de **[Ação->Solicitação->Criado]** .
- Programação de dias **[8-5 dias úteis, excluindo feriados]** .

Tradução automática

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

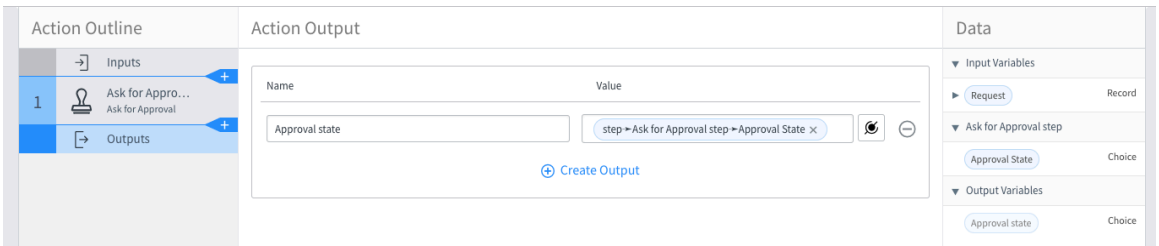
Esta data de vencimento aprova automaticamente todas as solicitações que não foram aprovadas ou negadas em um dia a partir da criação da solicitação.



5. Defina as saídas na ação Solicitar aprovação do gerente.
   Adicionar uma saída disponibiliza os dados para um fluxo. Por exemplo, esta ação gera o estado de aprovação do registro.

   a. Selecione **- Criar saídas** e adicione os seguintes valores.

   - Nome: **Estado de aprovação**
   - Valor: No painel direito, expanda **Etapa Solicitar aprovação** e arraste **[Estado de aprovação]** cápsula de dados.



   b. Selecione **Save** (Salvar).

6. Adicione um ícone personalizado para sua aplicação que é exibido em Workflow Studio.
   Todas as ações no escopo da aplicação usam o ícone personalizado.

   a. Em Studio, navegue até **Arquivo** > **Configurações**.
   As configurações da aplicação são abertas.

   b. Em **Logotipo** campo, selecione **Clique para adicionar...** .

   c. Carregue um ícone para usar com suas ações reutilizáveis.

7. Teste a ação reutilizável em seu fluxo.

   a. Retorne ao fluxo de aprovação de despesas.

   b. Remova a ação Solicitar aprovação 2,1 do fluxo.
   Esta ação é substituída pela ação reutilizável Solicitar aprovação do gerente.

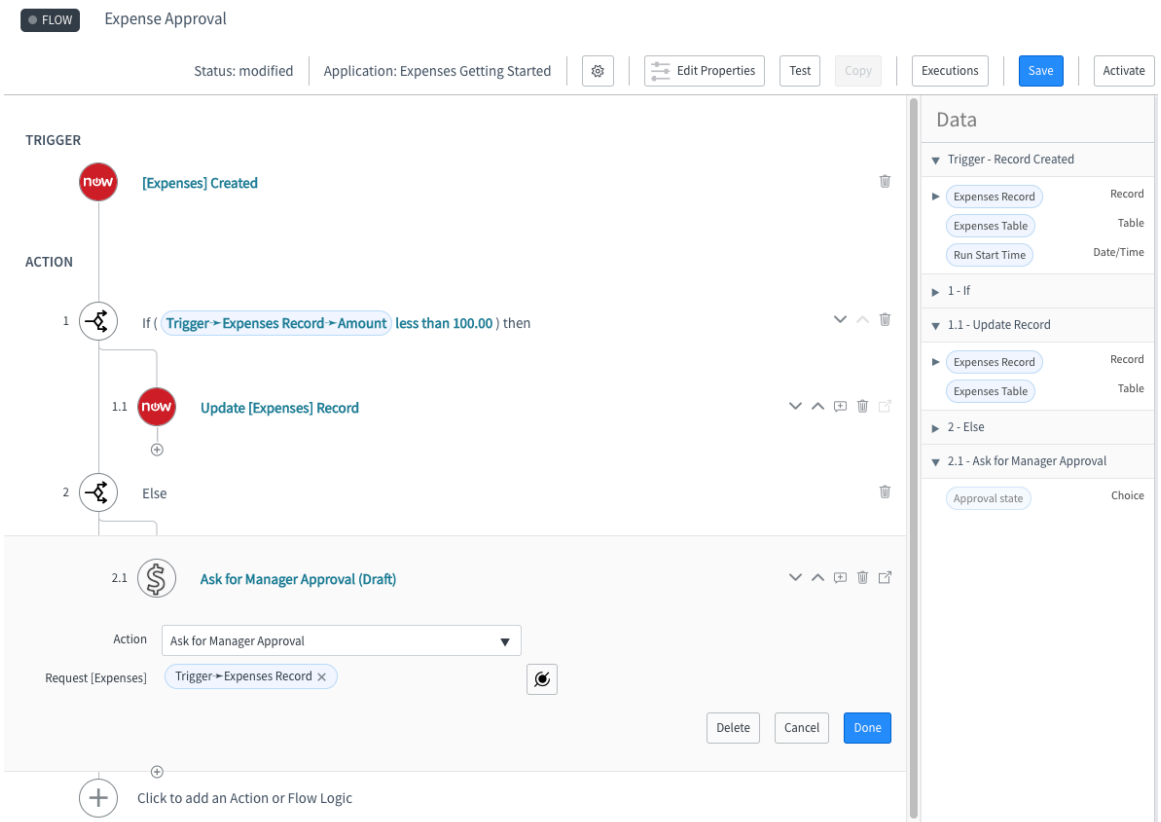
   c. Definido **Mostrar ações de rascunho** para verdadeiro.

Tradução automática

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

d. Adicione a ação Solicitar aprovação do gerente ao seu fluxo.

e. No painel direito, expanda **Gatilho - Registro criado** e arraste **[Registro de despesas]** cápsula de dados no **Solicitar [Despesas]** campo.



8. Selecione **Save** (Salvar).

9. Teste o fluxo usando um registro com um valor abaixo do limite designado.

a. No fluxo, selecione **Teste** .
O modal Fluxo de teste é exibido.

b. Em **Registro** selecione um registro que você criou em etapas anteriores e tenha um valor abaixo do limite de 100,00 em **Valor** e você não usou para executar testes.

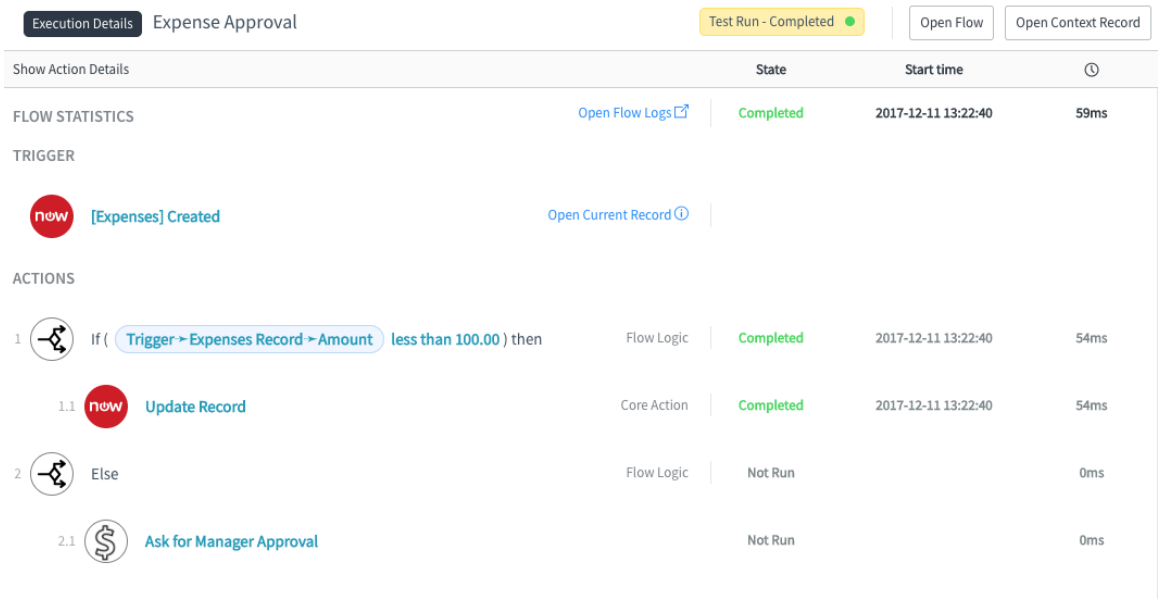
c. Selecione **Run Test** (Executar teste).

d. Depois que o fluxo for executado, selecione **O fluxo foi executado. Para exibir o fluxo, clique aqui** .
Os Detalhes da execução são abertos.

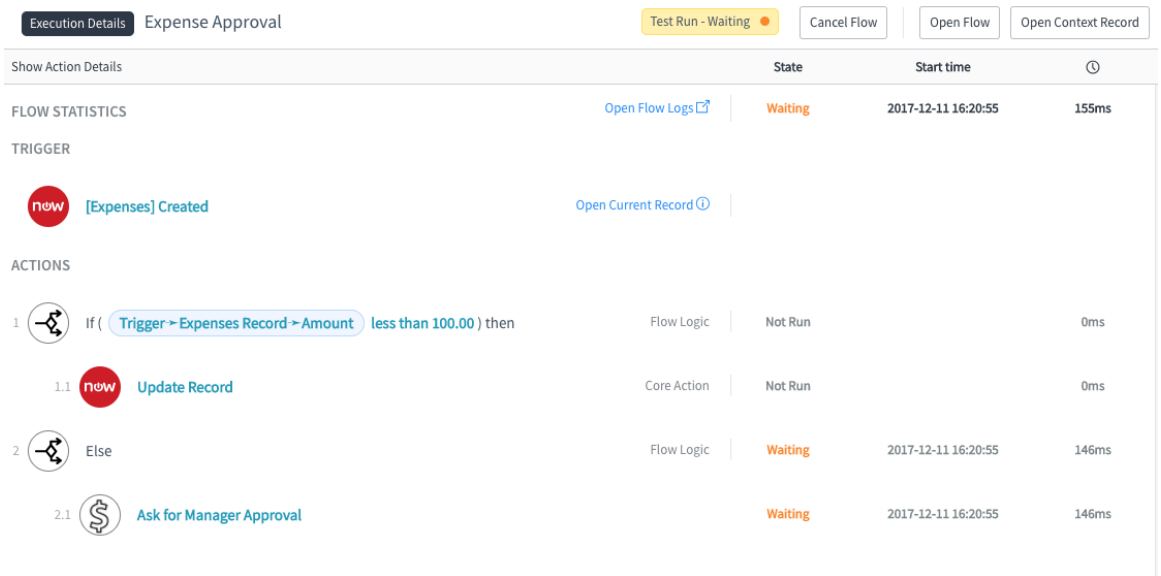
Como o valor é menor que 100,00, a primeira condição é atendida e a solicitação é aprovada. A condição else não é avaliada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Teste um registro com um valor acima do limite designado e verifique se você ainda não executou um teste no registro de teste.
Como o valor está acima do limite designado, a segunda condição é avaliada.



11. Aprove a solicitação.

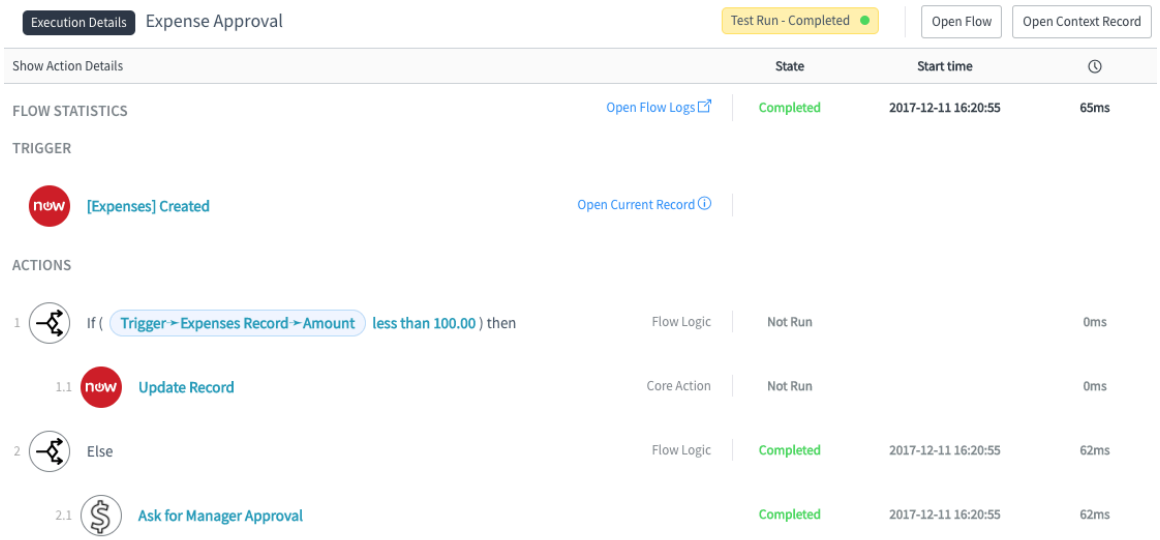
a. Navegue até o registro de teste e altere o valor de **Estado** Campo na lista relacionada Aprovadores para **Aprovado** .

b. Navegue de volta para os detalhes da execução do fluxo e atualize o navegador.

Tradução automática

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

Como a solicitação foi aprovada, o fluxo é concluído.



12. Navegue até a ação Solicitar aprovação do gerente e selecione **Publicar** .
    Publicar uma ação permite ativar qualquer fluxo que a use.
13. Navegue até o fluxo e defina **Mostrar ações de rascunho** falso.
14. Selecione **Ativar**.
    Ativar um fluxo o define para ser executado sempre que as condições do gatilho forem atendidas.

Resultado

O fluxo de aprovação de despesas é executado sempre que um registro é criado na tabela Despesas. Agora que o fluxo está ativado e funcionando conforme o esperado, você pode publicá-lo no repositório de aplicações e implantá-lo em outras instâncias.

Crie uma ação em Workflow Studio

Crie um componente reutilizável para automatizar uma ou mais etapas de um processo.

Antes de Iniciar

- Configure uma aplicação no Criador de aplicações guiadas para armazenar Workflow Studio conteúdo.
- Função necessária: Flow_designer, action_designer ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os designers de ação devem conhecer a estrutura da tabela da aplicação e estar cientes de qualquer lógica de negócios existente associada às tabelas de destino de uma ação. Desabilite quaisquer regras de negócios ou fluxos de trabalho conflitantes antes de criar uma ação.

Criação de uma aplicação personalizada para conter seu Workflow Studio o conteúdo permite que você implantar usando o repositório de aplicações ou o. ServiceNow Store.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Novo(a)** > **Ação**.
3. Preencha as Propriedades da ação e 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.

Campo	Descrição
Nome da ação	Insira um nome exclusivo para sua ação.
Descrição	Descrição da ação.
Aplicação	Escopo da aplicação da ação.
Domínio	Escopo do domínio da ação. Para obter mais informações sobre Domain Separation, consulte Domain separation explained .
Propriedades adicionais	
Acessível de	Acessível a partir de todas as aplicações com escopo ou somente dentro do escopo da aplicação especificado.
Categoria	Categoria definida no escopo da aplicação para uma ação. Começando com Xanadu versão, você pode criar uma categoria personalizada para organizar suas ações.
Proteção	Selecione se a ação é somente leitura. Você só pode selecionar um valor ao criar a ação em um escopo da aplicação que você possui. O valor padrão é Nenhum.
Anotação de ação	Texto de ajuda que aparece abaixo do título da ação em Workflow Studio ajudar os autores de ação a entender o que a ação faz quando usada em um fluxo.

Uma ação vazia é aberta.

4. Defina entradas de ação para disponibilizar dados para as etapas e saídas da ação.

   a. Selecione **- Criar entrada** e preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da entrada. Este valor é usado como o nome da cápsula de dados no painel direito. **Nota:** Nomes de entrada de ação não podem incluir nenhum dos seguintes nomes de sistema reservados: ▪ `sys_id` ▪ `sys_created_by` ▪ `sys_created_on` ▪ `sys_updated_on` ▪ `sys_updated_by` ▪ `sys_mod_count`
Tipo	Tipo de dados da entrada. Para obter os tipos de dados compatíveis, consulte Workflow Studio variáveis de dados de entrada e saída.
Tabela de Referência	Tabela de referência para o tipo de dados. Necessário somente para os seguintes tipos de dados: ▪ Registros ▪ Referência

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Opções avançadas	As entradas fornecem opções avançadas com base no tipo de dados. Todas as entradas têm opções avançadas para adicionar uma dica ou fornecer um valor padrão. Use opções avançadas para orientar os designers de fluxo na adição e configuração de uma ação a um fluxo. Por exemplo, crie uma entrada de opção para fornecer aos designers de fluxo uma lista predefinida de opções de configuração para escolher. Para obter mais informações sobre as opções de configuração disponíveis para tipos de dados específicos, consulte tipos de campo . Clique em para exibir as opções avançadas e definir valores.

As entradas são representadas como cápsulas de dados no painel direito. Você pode adicionar entradas a etapas e saídas no fluxo arrastando e soltando cápsulas de dados.

5. Adicione uma etapa de ação para executar uma operação nas entradas de ação.
   a. Clique em . Em Entradas na Descrição da ação.
   b. Selecione a etapa que você deseja executar.
   c. Preencha os campos na etapa.
6. Para **Se esta etapa falhar** , selecione o comportamento de avaliação de erro de ação que você deseja que a etapa execute.

Opção	Descrição
Interromper a ação e ir para avaliação de erros	Pare de executar a ação na etapa atual e vá para a avaliação de erro. O objeto Status da etapa contém as informações de erro retornadas pela etapa.
Não interromper a ação e ir para a próxima etapa	Ignore a falha e continue a executar a ação da próxima etapa. O objeto Status da etapa contém as informações de erro retornadas pela etapa. A avaliação de erro de ação é executada independentemente de a ação continuar em execução.

7. Adicione saídas de ação para disponibilizar dados para um fluxo.
   a. Selecione **- Criar saídas** e preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da saída. Este valor é o nome da cápsula de dados no painel direito quando a ação é adicionada a um 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.

Campo	Descrição
	Nota: Os nomes de saída da ação não podem incluir nenhum dos seguintes nomes de sistema reservados: ▪ `sys_id` ▪ `sys_created_by` ▪ `sys_created_on` ▪ `sys_updated_on` ▪ `sys_updated_by` ▪ `sys_mod_count`
Valor	Dados usados anteriormente na ação em uma etapa ou entrada. Adicionar uma variável à saída torna o valor disponível para o fluxo.

8. Clique em **Salvar**.
   Workflow Studio salva um rascunho da ação.

O que Fazer Depois

Teste a ação até que esteja pronto para ser publicado. Consulte Fluxos relacionados para ação para verificar se as mudanças de ação funcionarão nos fluxos que usam a ação.

Nota:
Por padrão, o sistema executa somente ações publicadas.

Crie uma entrada de ação a partir de uma entrada de etapa

Crie uma entrada de ação com base no tipo de dado de uma entrada em etapa. Mapeie o valor de entrada da etapa à nova entrada de ação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou action_designer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar uma entrada de etapa como modelo para uma entrada de ação. Workflow Studio pode criar uma entrada de ação do mesmo tipo de dados que a entrada de etapa.

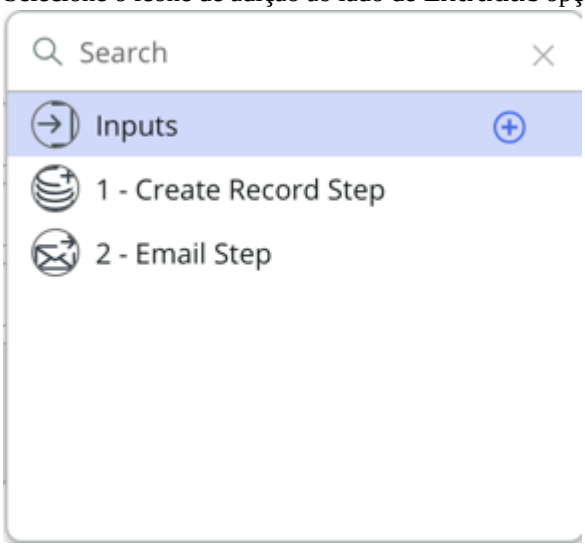
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Ação**.
3. Crie uma ação ou abra uma ação existente.
4. Adicione uma etapa ou selecione uma etapa existente.
5. Selecione o ícone Seletor de cápsula de dados para a entrada de etapa que você deseja usar como modelo para uma entrada de ação.

Tradução automática

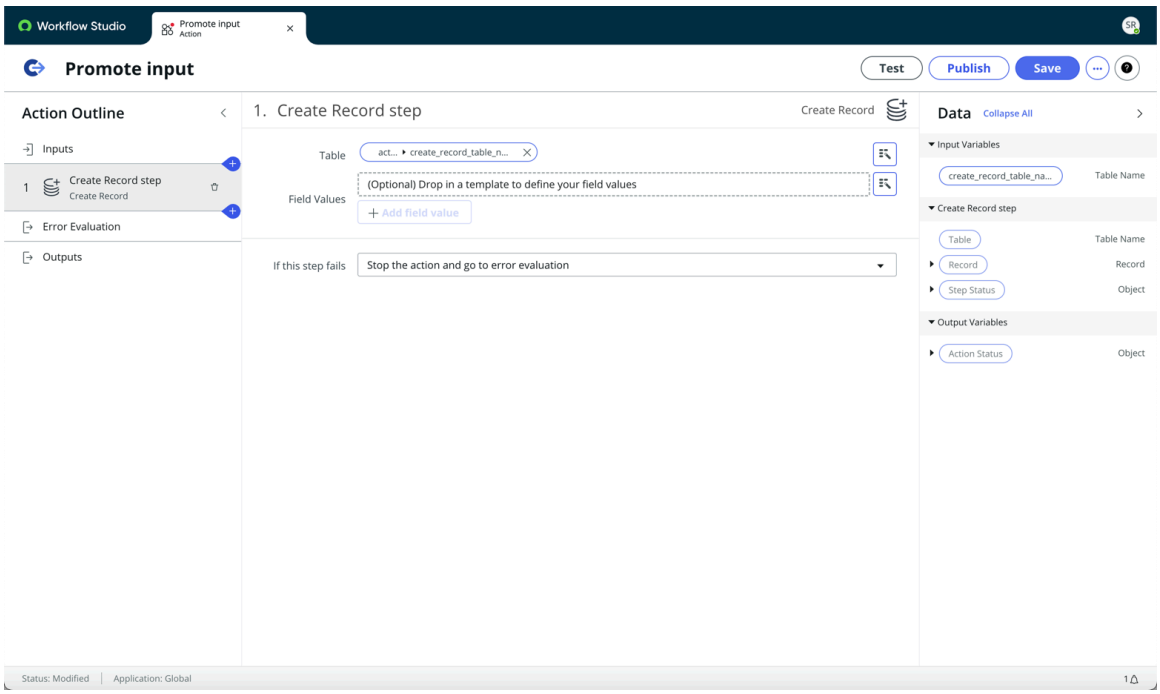
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

6. Selecione o ícone de adição ao lado de **Entradas** opção.



Resultado

Workflow Studio cria uma entrada nomeada após a etapa e o tipo de entrada. Por exemplo create_record_table_name, que é uma entrada criada para a etapa Criar registro e a entrada Tabela. A entrada de ação é do mesmo tipo de dados que a entrada de etapa, por exemplo Nome da tabela. A entrada de etapa é mapeada para a nova entrada de ação e a entrada de ação está disponível no painel Dados.



Testar uma ação

Teste uma ação antes de publicá-la para outros usuários.

Antes de Iniciar

- Crie uma ação e salve.
- Função necessária: Flow_designer, flow_operator, action_designer ou admin.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um usuário com a função flow_designer deve sempre testar ações em instâncias de não produção que contenham dados de demonstração relevantes porque testar uma ação cria ou muda registros na instância.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Clique em **Ações** e selecione a ação que você deseja testar.
3. Clique em **Testar**.
   O sistema exibe a caixa de diálogo Ação de teste.
4. Preencha os campos da ação.

   Nota:
   Preencha todos os campos obrigatórios na caixa de diálogo Ação de teste.

5. Clique em **Executar teste**.

   Nota:
   Selecione **Executar teste em segundo plano** opção para testar uma ação assíncrona em segundo plano.

   Se você selecionar **Executar teste em segundo plano** , os detalhes da execução são exibidos somente depois que a execução é concluída de forma assíncrona em segundo plano.

O que Fazer Depois

Clique em A ação foi executada. Para exibir a ação, clique aqui para exibir os detalhes da execução da ação. Consulte Detalhes da execução do fluxo para obter informações sobre as execuções.

Nota:
Os usuários devem ter a função flow_operator ou admin para exibir as execuções.

Copie uma ação

Copie uma ação para atribuir um novo nome a ela e movê-la para outro escopo da aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Action_designer ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode copiar uma ação personalizada que você criou para atribuir um novo nome a ela ou movê-la para outro escopo da aplicação. A nova ação tem as mesmas propriedades de ação, entradas, etapas e saídas da ação de origem.

Não é possível copiar as ações padrão criadas por ServiceNow, Inc. você não pode copiar ações que tenham uma política de proteção. Você deve ter acesso de gravação a uma ação para copiá-la.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Ações** .
3. Selecione a ação que você deseja copiar.

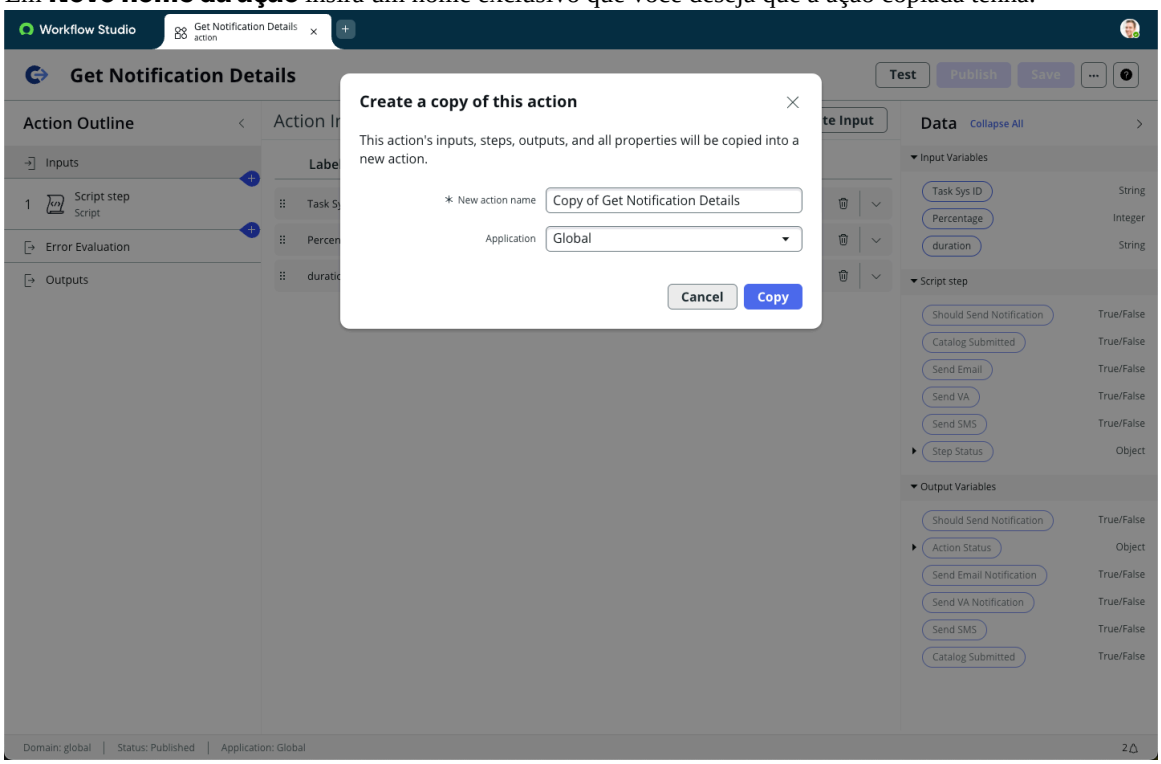
Tradução automática

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

4. Clique no ícone Mais ações (⋯) e selecione **Copiar ação** .

> **Nota:**
> . **Copiar ação** se a opção não estiver visível, você não tem permissão para copiar a ação. Isso pode ocorrer porque a ação tem uma política de proteção ou porque você não tem a função de usuário necessária ou as permissões de desenvolvedor.

5. Em **Novo nome da ação** insira um nome exclusivo que você deseja que a ação copiada tenha.

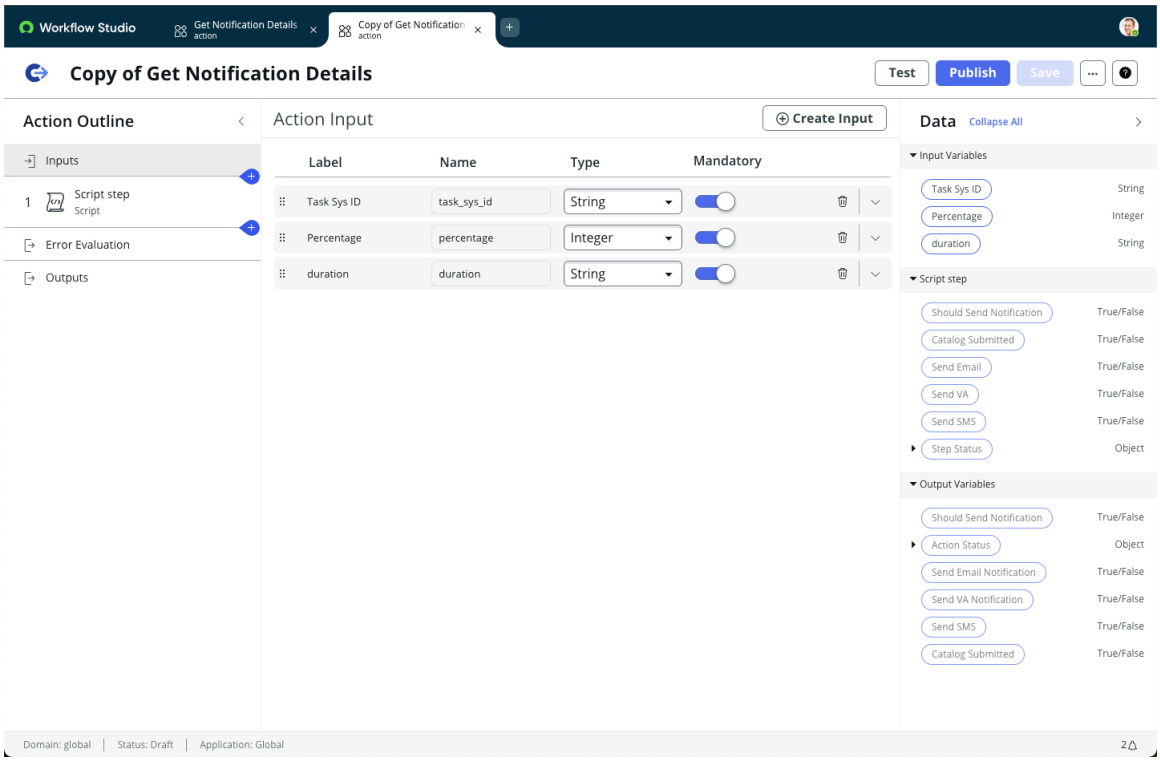


6. **Opcional:** De **Aplicação** , selecione o escopo da aplicação para o qual você deseja copiar a ação.
7. Selecione **Copiar**.

Tradução automática

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

Resultado



Workflow Studio abre a nova ação.

Entradas dinâmicas

Gere uma lista de entradas de ação ou valores de entrada sempre que alguém configurar a ação em um fluxo. As entradas dinâmicas podem exibir uma lista de entradas de ação relacionadas, uma lista de campos de um registro ou uma lista de opções disponíveis em uma lista de seleção.

Nota:
As entradas dinâmicas não estão disponíveis no sistema de base. Para usar entradas dinâmicas em Workflow Studio, você deve Solicite um IntegrationHub plug-in . Entradas dinâmicas fazem parte do plug-in ServiceNow Flow Designer - introspection [com.glide.hub.flow_designer_introspection].

Durante o design de fluxo, as entradas dinâmicas recuperam valores e os exibem como entradas em uma ação dinamicamente. Esses tipos de entradas dinâmicas estão disponíveis para autores de ação.

Opção dinâmica

A entrada do tipo Seleção dinâmica reúne uma lista de valores de seleção a serem exibidos. Para obter mais informações sobre como criar uma opção dinâmica, consulte Crie uma ação de coleta de dados para uma opção dinâmica .

Entradas dinâmicas

A entrada do tipo Entradas dinâmicas reúne uma lista de entradas de ação adicionais a serem exibidas. Use Entradas dinâmicas para adicionar entradas arbitrárias a uma ação. Para obter mais informações sobre como criar entradas dinâmicas, consulte Crie uma ação de coleta de dados para uma entrada do tipo de entradas dinâmicas.

Modelo Dinâmico

A entrada do tipo de Modelo dinâmico reúne uma lista de campos de um tipo de registro selecionado dinamicamente. Os autores de fluxo podem selecionar quais campos serão incluídos em seu fluxo. Como a lista de campos é gerada dinamicamente, você não precisa mudar a ação quando os campos são adicionados ou removidos da tabela de origem. 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 criar um modelo dinâmico, consulte Crie uma ação de coleta de dados para um modelo dinâmico .

Há três etapas gerais para usar entradas dinâmicas.

1. Um autor de ação cria uma ação de coleta de dados para gerar dados dinâmicos.
2. Um autor de ação cria uma ação com uma entrada dinâmica e configura a entrada dinâmica para chamar a ação de coleta de dados.
3. Um autor de fluxo adiciona a ação a um fluxo e configura a ação com dados coletados dinamicamente.

Ações de coleta de dados

Uma ação de coleta de dados obtém dados para serem usados por outras ações. As ações de coleta de dados devem ser chamadas a partir de entradas dinâmicas em vez de serem adicionadas diretamente a um fluxo. As ações de coleta de dados normalmente obtêm dados de sistemas de terceiros usando uma chamada REST. Todas as ações de coleta de dados devem atender a esses requisitos e restrições.

- A ação tem uma etapa de script com uma variável de saída do tipo JSON.
- A ação possui uma saída chamada *`output`* do tipo JSON, cujo valor é derivado da variável de saída JSON da etapa de script.

  Nota:
  A ação pode ter várias saídas, mas só pode ter uma do tipo JSON.

- A etapa de script formata a saída JSON para ter uma propriedade chamada `data`.
- A saída JSON não deve retornar mais de 5.000 opções de escolha, valores de modelo de campo ou itens de elemento de matriz quando os dados se destinam a uma escolha dinâmica ou a uma entrada de modelo dinâmico.

  Nota:
  As entradas de escolha dinâmica e modelo dinâmico só podem exibir até 5.000 opções de escolhas ou 5.000 valores de modelos da saída JSON.

- A ação aguarda até 300 segundos (5 minutos) para coletar dados antes que o tempo limite seja atingido.

  Nota:
  Para mudar o tempo limite de todas as ações, modifique o valor da propriedade do sistema *`sn_flow_designer.sync_action_execution_timeout_in_seconds`*.

Tipos de dados de entrada dinâmica compatíveis

As entradas dinâmicas são compatíveis com um número limitado de ServiceNow AI Platform tipos de dados. Você pode usar o JSON de exemplo para criar suas próprias entradas dinâmicas. Você pode mudar os valores das propriedades de rótulo e nome para atender às suas necessidades. A propriedade do tipo deve especificar um ServiceNow AI Platform nome do tipo de dados. Para obter mais informações sobre ServiceNow AI Platform tipos de dados de campo e como configurá-los, consulte Field types reference .

Tradução automática

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

Tipos de dados de entrada dinâmica compatíveis

Tipo de dados de entrada	JSON de exemplo
Escolha	`{ data: [{ label: 'Choice type input', name: 'choicetype', defaultValue: 'choice_1', type: 'choice', choices: [ { label: 'Choice 1', value: 'choice_1' }, { label: 'Choice 2', value: 'choice_2' } ] }] }`
Data e hora	`{ data: [{ label: 'Datetime type input', name: 'datetimetype', type: 'datetime', }] }`
Decimal	`{ data: [{ label: 'Decimal type input', name: 'decimaltype', type: 'decimal', }] }`
E-mail	`{ data: [{ label: 'Email type input', name: 'emailtype', type: 'email', }] }`
HTML	`{ data: [{ label: 'HTML type input', name: 'htmltype', type: 'html', }] }`
Inteiro	`{ data: [{ label: 'Integer type input',`

Tradução automática

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

Tipos de dados de entrada dinâmica compatíveis

Tipo de dados de entrada	JSON de exemplo
	name: 'integertype', type: 'integer', }] }

Senha 2	{
	data: [{
	label: 'Password2 type input',
	name: 'password2type',
	type: 'password2',
	}]
	}

Referência	{
	data: [{
	label: 'Reference type input',
	name: 'referencetype',
	reference: 'sys_user',
	type: 'reference',
	}]
	}

Cadeia de caracteres	{
	data: [{
	label: 'String type input',
	name: 'stringtype',
	defaultValue: 'abcdef',
	type: 'string',
	mandatory: true
	}]
	}

Diretrizes gerais

Considere entradas dinâmicas para integrações de terceiros

As entradas dinâmicas permitem criar fluxos que buscam dados dinamicamente de fontes externas. Em integrações de terceiros, as entradas dinâmicas podem fornecer valores de dados que pertencem a um endpoint específico. Para obter mais informações sobre como configurar integrações de terceiros com Workflow Studio, consulte IntegrationHub .

Esteja ciente do tempo necessário para recuperar grandes quantidades de dados

Por padrão, as entradas dinâmicas têm até 300 segundos para coletar dados antes que expirem. Se sua ação de coleta de dados precisar de mais tempo para coletar dados, defina `sn_flow_designer.sync_action_execution_timeout_in_seconds`propriedade do sistema para um valor mais alto. No entanto, não use valores de tempo limite longo para fluxos interativos em que um usuário final deve inserir ou selecionar um valor.

Esteja ciente dos erros de script

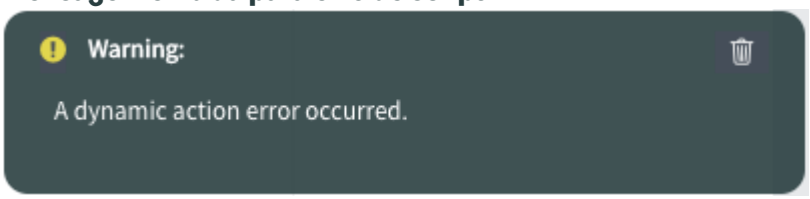
Como todas as ações de coleta de dados usam uma etapa de script, possíveis erros podem ocorrer no script. Ao usar scripts para gerar variáveis JSON para suas entradas dinâmicas, você pode

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.

encontrar erros que impedem que as entradas recebam os valores JSON de que precisam. Quando ocorre um erro de script de entrada dinâmica, a seguinte mensagem de aviso pode ser exibida.

Mensagem exibida para erro de script



Limite as entradas do tipo de entradas dinâmicas a 40 valores de entrada

Uma entrada do tipo entradas dinâmicas só pode renderizar um determinado número de entradas antes que o objeto JSON se torne muito grande para ser armazenado na memória. Limitar suas entradas dinâmicas a 40 valores de entrada minimiza as chances de você ficar sem memória e experimentar comportamentos inesperados, como erros de renderização ou truncamento de dados.

Limite a saída JSON a 5000 itens de matriz para modelos dinâmicos e opções dinâmicas

As entradas de escolha dinâmica e modelo dinâmico só podem exibir até 5000 itens de matriz. Uma opção dinâmica só pode exibir até 5000 opções de lista de seleção e um modelo dinâmico só pode exibir até 5000 valores de modelo de campo. Se sua ação de coleta de dados coletar dados para um modelo dinâmico ou uma opção dinâmica, restrinja o número máximo de itens de matriz retornados a 5000. O limite de 5000 itens de matriz evita que a instância tenha problemas de desempenho ao renderizar as opções ou valores de campo.

Comece a usar entradas dinâmicas

Crie uma ação de amostra que ilustre o uso de todos os tipos de entradas dinâmicas disponíveis em um fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: Action_designer ou admin

Procedimento

1. Crie registros de credencial e conexão para sua instância.
   Este alias de conexão e credencial fornecerá a URL base e a conta de usuário necessárias para configurar as etapas REST de suas ações de coleta de dados.
2. Crie uma ação de coleta de dados para obter nomes de tabela.
   Esta ação de coleta de dados fornecerá dados JSON para entradas de escolha dinâmica.
3. Crie uma ação de coleta de dados para obter nomes de campos.
   Esta ação de coleta de dados fornece dados JSON para entradas de modelo dinâmico.
4. Crie uma ação de coleta de dados para adicionar entradas dinâmicas.
   Esta ação de coleta de dados fornece dados JSON para criar entradas dinâmicas arbitrárias.
5. Crie uma ação personalizada para testar entradas dinâmicas.
   Esta ação personalizada ilustra diferentes tipos de entradas dinâmicas.

Crie registros de credencial e conexão para sua instância

Crie os aliases, as conexões e as credenciais necessárias para se conectar à sua instância local.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Selecione **Novo** , selecione **Credenciais de autenticação básica** e insira estes valores de campo.
   a. Para **Nome** insira `Administrador local` .
   b. Para **Nome de usuário** Insira uma conta de usuário com acesso ao Flow Designer e à REST API.

      Example
      Por exemplo, insira `administrador` .
   c. Para **Senha** insira a senha da conta.
3. Selecione **Enviar** para criar o registro de credencial.
4. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.
5. Selecione **Novo** e insira esses valores de campos.
   a. Para **Nome** Insira Instância local.
   b. Aceite o valor padrão de HTTP para **Tipo de conexão** .
   c. Selecione **Enviar** Para criar o registro de alias de conexão e credencial.
6. Selecione o alias que você criou.

   Example
   Por exemplo, selecione **Instância local** .
7. Na lista relacionada Conexões, selecione **Novo** e insira estes valores de campo.
   a. Para **Nome** insira `Minha instância` .
   b. Em Credencial, selecione o registro de credencial de autenticação básica que você criou.

      Example
      Por exemplo, selecione **Administrador local** credencial.
   c. Em URL de conexão, insira o URL base da sua instância, incluindo a barra no final
      Inclua o prefixo de URL https:// e adicione um caractere de barra no final do URL.

      Example
      Por exemplo, `https://example.service-now.com/` .
   d. Selecione **Enviar** Para criar o registro de conexão HTTP(s).

Resultado

Você pode usar o alias da instância local para se conectar à instância local ao configurar etapas REST.

Crie uma ação de coleta de dados para obter nomes de tabela

Crie uma ação de coleta de dados personalizada para buscar uma lista de nomes de tabela da API 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.

Antes de Iniciar

Função necessária: Action_designer ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

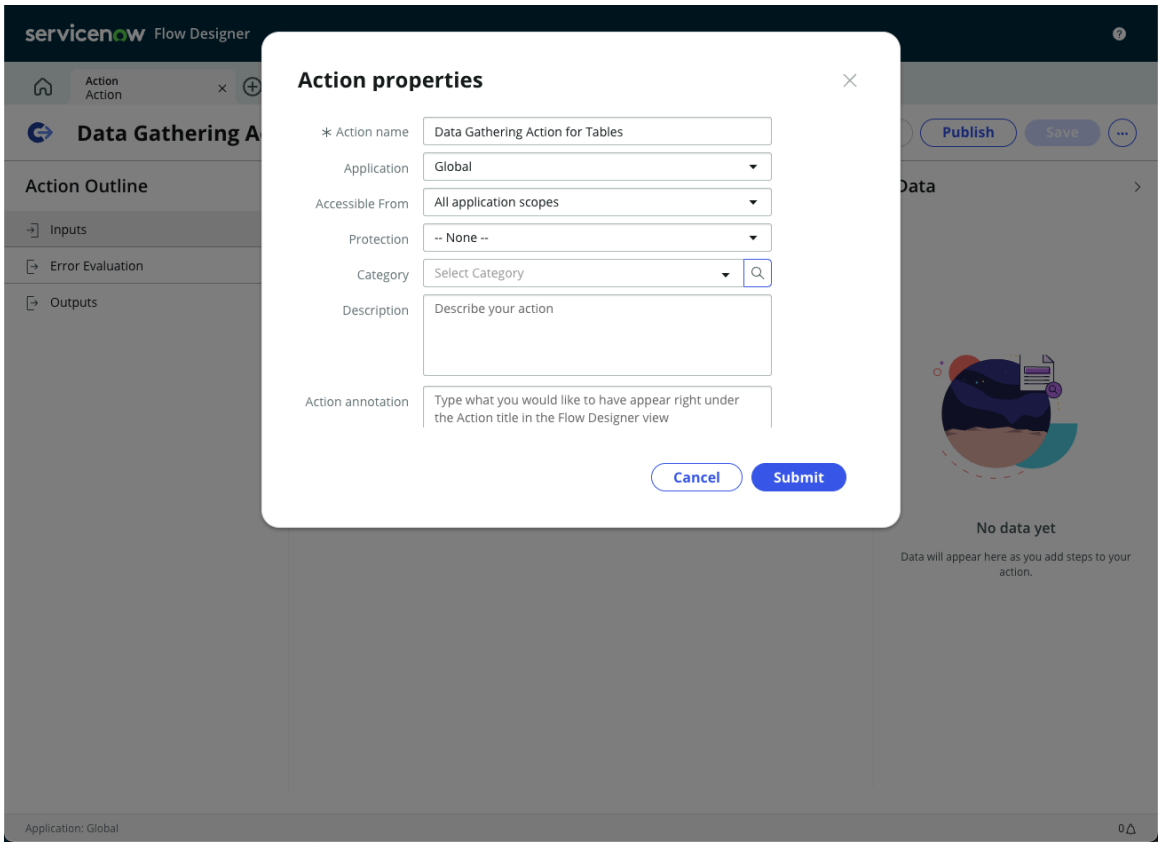
Esta ação de coleta de dados consiste nesses elementos.

- Uma etapa REST para coletar nomes de tabela do REST Table API
- Uma etapa de script para construir uma carga JSON a partir do corpo de resposta da etapa REST
- Uma variável de saída de ação chamada `saída` Para armazenar pares de nome e valor da tabela como um documento JSON

Esta ação personalizada usa uma chamada de REST API para duplicar a funcionalidade do ServiceNow núcleo Pesquisar ação de registro e. Ação Pesquisar registros. Normalmente, você não precisa criar ações personalizadas para executar operações básicas de registro. Esta ação ilustra o trabalho com as etapas REST e Script para coletar dados de tabela para entradas dinâmicas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Ações** .
3. Selecionar **Criar novo** > **Ação**.
   a. Na tela Propriedades da ação, em **Nome da ação** campo, insira `Ação de coleta de dados para tabelas` .
   b. Para **Aplicação** , Selecione Global.
   c. Selecione **Enviar**.

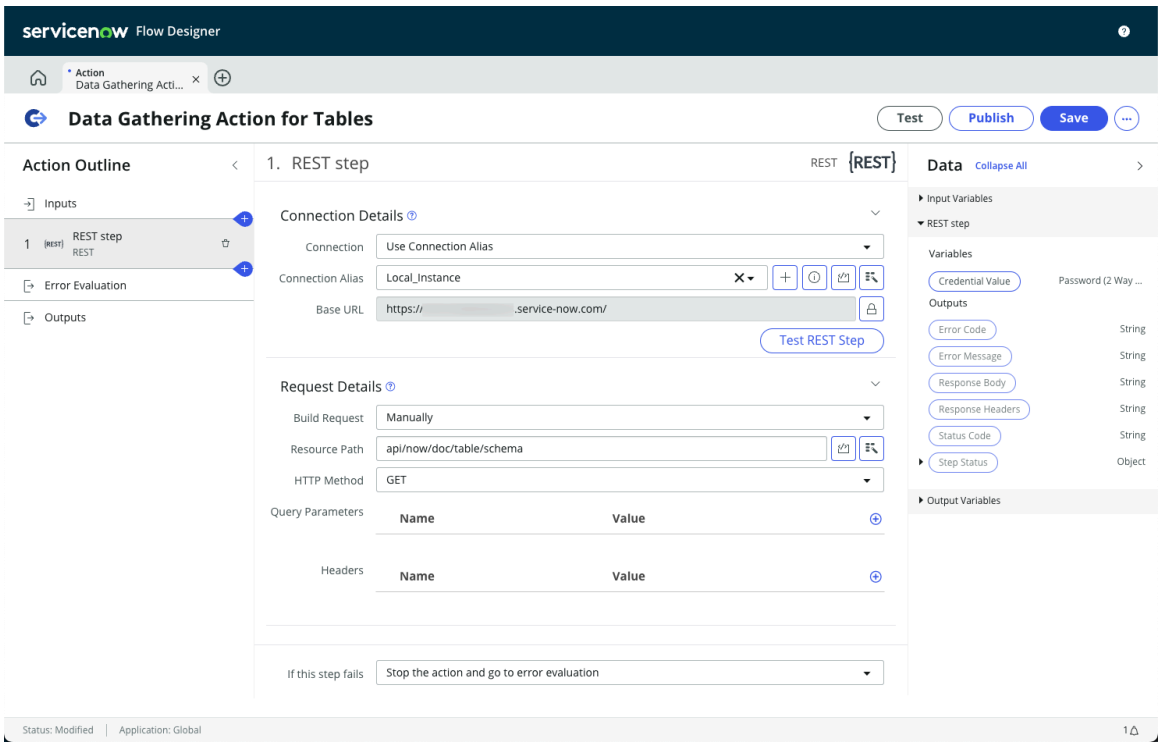


Tradução automática

© 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.

4. Na Descrição da ação na seção Entradas, selecione o ícone Adicionar uma nova etapa ( ).
5. Em **Integrações** , selecione **REST** e insira esses valores de campo.

Entrada	Valor
Conexão	Sair **Usar Alias de Conexão** selecionado.
Alias de conexão	Selecione o alias que você criou anteriormente ou selecione o ícone Criar novo registro ( ) a Crie uma conexão HTTP(s) . **Nota:** . **Credencial** Para a conexão HTTP(s) deve usar Credenciais de autenticação básica . . **URL de conexão** Deve ser o URL base da sua instância, incluindo a barra no final Para obter mais informações sobre conexões e credenciais, consulte Introdução ao Connections e. Introdução às credenciais .
Criar solicitação	Saia do **Manualmente** opção selecionada
Caminho do recurso	Insira `api/now/doc/table/schema`
Método HTTP	Insira `OBTER`



6. Na Descrição da ação em sua etapa REST, selecione o ícone Adicionar uma nova etapa (e selecione **Script** etapa.

Tradução automática

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

a. Na seção Variáveis de entrada, selecione **Criar variável** .

b. Em **Nome** campo, insira `carga` .

c. Ao lado de **Valor** , selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Etapa REST** > **Corpo da Resposta**.

d. No campo **Script**, insira o código a seguir.

```
(function execute(inputs, outputs) {
  var payload = JSON.parse(inputs.payload);
  var tables = payload.result // Get the value of the result array
    .filter(function(table) { return table.value.indexOf('_') < 0; }) // Filter the tables we want
    .map(function(table) {
      return { label: table.label, name: table.value }; // Set values for label and name
  });
  outputs.tables = { data: tables }; // Final, properly formatted output
})(inputs, outputs);
```

A REST API retorna uma cadeia de caracteres formatada em JSON que descreve cada tabela com a imagem, referência, rawLabel, selecionado, rótulo, propriedades ausentes, usadas e de valor. As propriedades de rótulo e valor fornecem os valores necessários para uma escolha dinâmica. Uma opção dinâmica requer que cada opção de escolha tenha um rótulo e um nome. Este script mapeia a propriedade de valor para uma propriedade de nome.

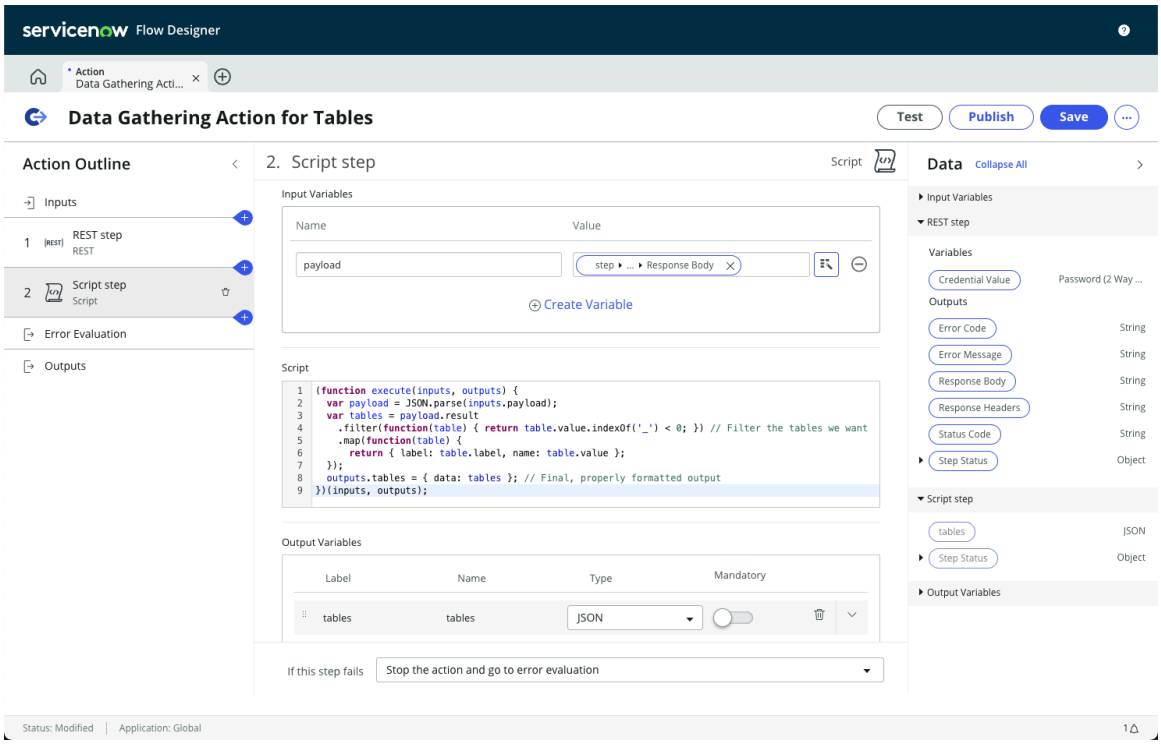
e. Na seção Variáveis de saída, selecione **Criar variável** .

f. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira `tabelas` .

g. Em **Tipo** campo, selecione `JSON` .

Tradução automática

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



7. Na Descrição da ação, selecione **Saídas** .

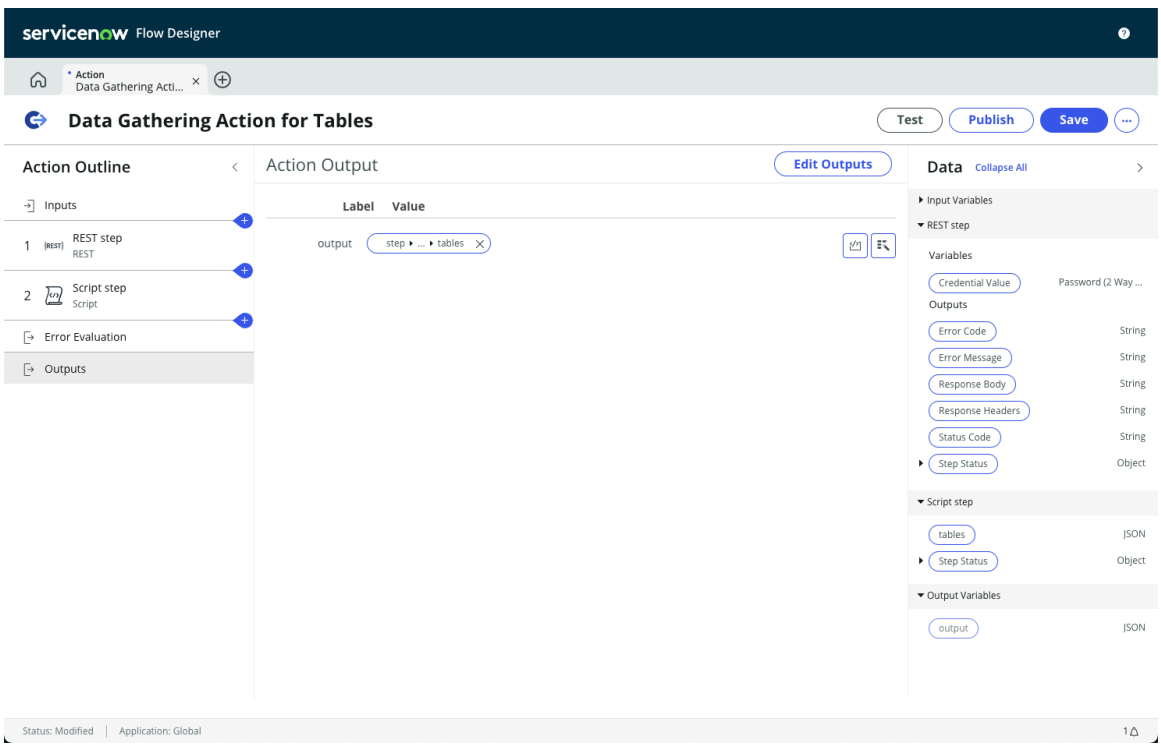
a. Selecione **Criar saída** .

b. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira `saída` .

c. Em **Tipo** campo, selecione `JSON` .

d. Selecione **Sair do Modo de edição** .

e. Ao lado de **Valor** , selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Etapa de script** > **tabelas**.



Tradução automática

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

8. No cabeçalho Ação, selecione **Salvar** e selecione **Teste** . teste a ação .

a. Selecione **Run Test** (Executar teste).

b. Exiba os detalhes da execução da ação.
Sua ação de coleta de dados será executada com sucesso se o valor de tempo de execução for `tabelas` é um objeto complexo que contém uma matriz de pares de chave-valor para `rótulo` e. `nome` conforme mostrado no exemplo resumido a seguir.


```
{
 "data": [
  {
   "name": "evaluation",
   "label": "A/B Testing Evaluation"
  },
  {
   "name": "sla",
   "label": "Agreement"
  },
  {
   "name": "announcement",
   "label": "Announcement"
  },
  {
   "name": "cmdb",
   "label": "Base Configuration Item"
  },
  {
   "name": "checklist",
   "label": "Checklist"
  },
  {
   "name": "collaborator",
   "label": "Collaborator"
  },
  {
   "name": "conflict",
   "label": "Conflict"
  },
  {
   "name": "clone",
   "label": "Database Clone"
  },
  {
   "name": "dsl",
   "label": "DML"
  },
  {
   "name": "global",
   "label": "Global"
  },
  {
   "name": "goal",
   "label": "Goal"
  },
  {
```


Tradução automática

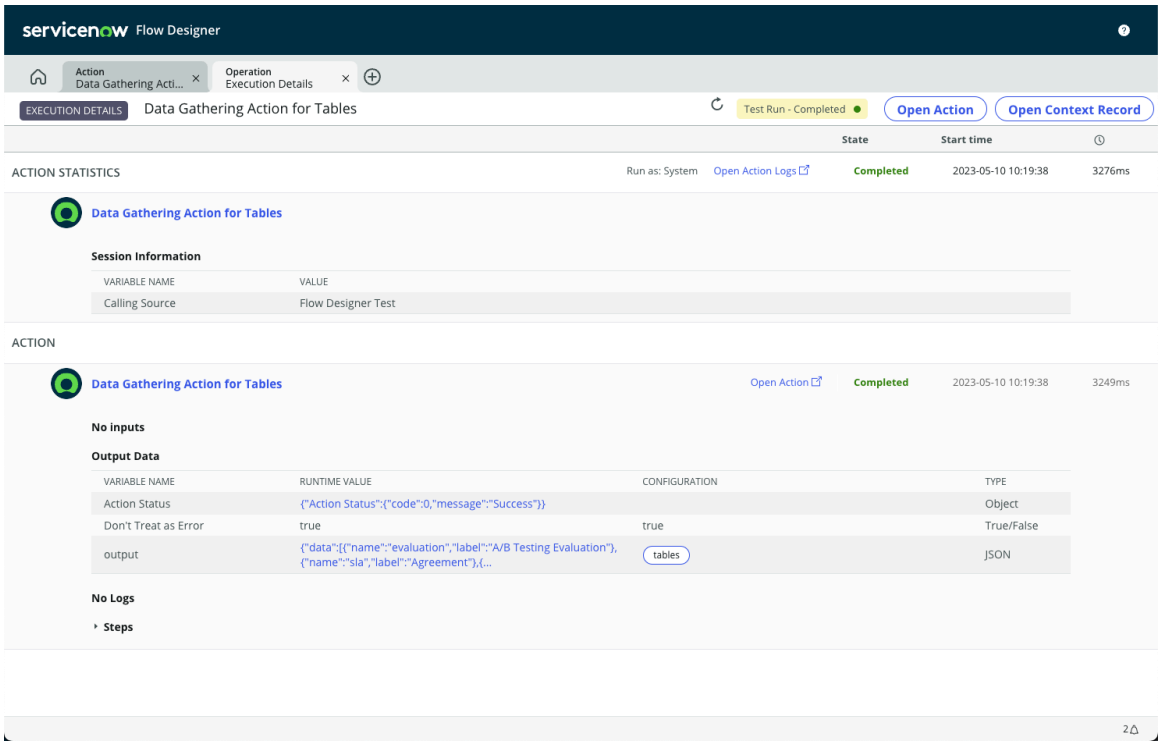
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

```
  "name": "incident",
  "label": "Incident"
 },
 {
  "name": "interaction",
  "label": "Interaction"
 },
 {
  "name": "map",
  "label": "Map"
 },
 {
  "name": "ola",
  "label": "OLA"
 },
 {
  "name": "problem",
  "label": "Problem"
 },
 {
  "name": "question",
  "label": "Question"
 },
 {
  "name": "reminder",
  "label": "Reminder"
 },
 {
  "name": "instance",
  "label": "ServiceNow Instance"
 },
 {
  "name": "label",
  "label": "Tag"
 },
 {
  "name": "task",
  "label": "Task"
 },
 {
  "name": "taxonomy",
  "label": "Taxonomy"
 },
 {
  "name": "ticket",
  "label": "Ticket"
 },
 {
  "name": "topic",
  "label": "Topic"
 },
 {
  "name": "expert",
  "label": "Wizard"
 }
```


Tradução automática

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

```
  ]
}
```



9. No cabeçalho Ação, selecione **Publicar** Para disponibilizar esta ação para outros fluxos e ações no escopo global.

Crie uma ação de coleta de dados para obter nomes de campos

Crie uma ação de coleta de dados para obter uma lista de campos de uma tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: Action_designer ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta ação de coleta de dados consiste nesses elementos.

- Uma etapa REST para coletar campos do REST Table API
- Uma etapa de script para construir uma carga JSON a partir do corpo de resposta da etapa REST
- Uma variável de saída de ação chamada `saída` Para armazenar pares de nome de campo e valor como um documento JSON

Esta ação personalizada usa uma chamada de REST API para duplicar a funcionalidade do ServiceNow núcleo Pesquisar ação de registro e. Ação Pesquisar registros. Normalmente, você não precisa criar ações personalizadas para executar operações básicas de registro. Esta ação ilustra o trabalho com as etapas REST e Script para coletar dados de campo para entradas dinâmicas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Ações** .
3. Selecionar **Criar novo** > **Ação**.

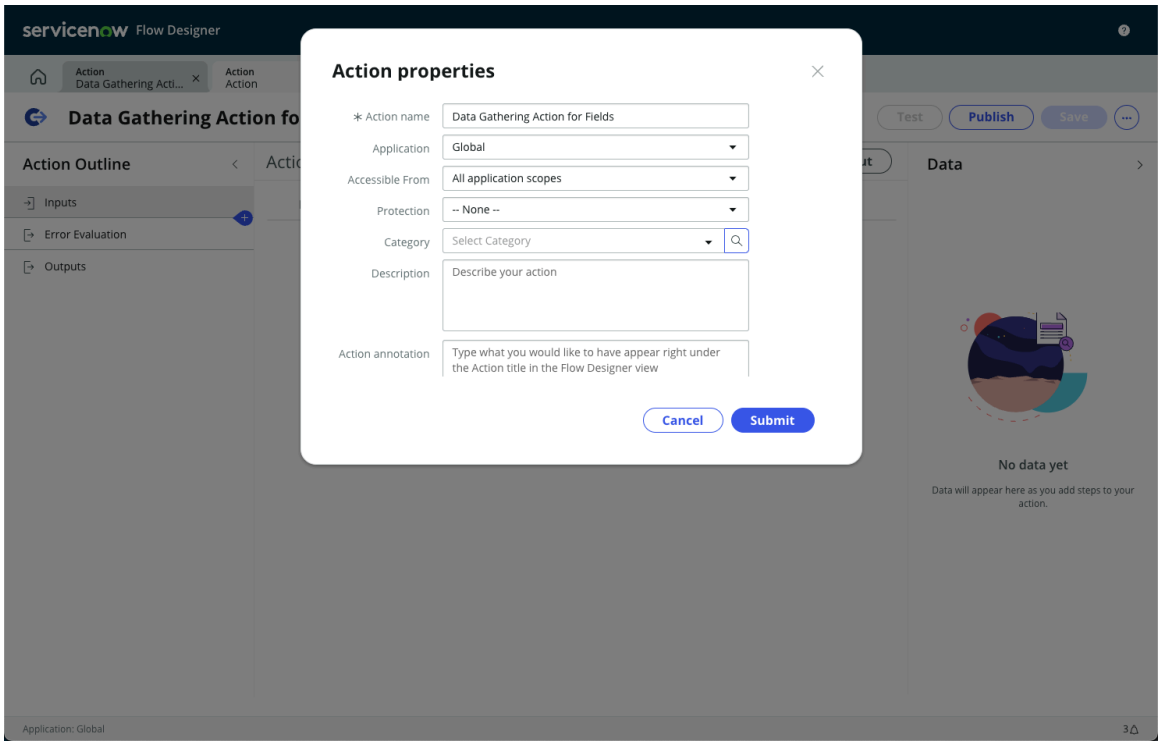
Tradução automática

© 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.

a. Na tela Propriedades da ação, em **Nome da ação** campo, insira `Ação de coleta de dados para campos` .

b. Para **Aplicação** , Selecione Global.

c. Selecione **Enviar**.



4. Em Descrição da ação, selecione **Entradas** .

a. No cabeçalho de Entrada de ação, selecione **Criar entrada** .

b. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira `Tabela` .

c. Em **Tipo** campo, selecione **Cadeia de caracteres** .

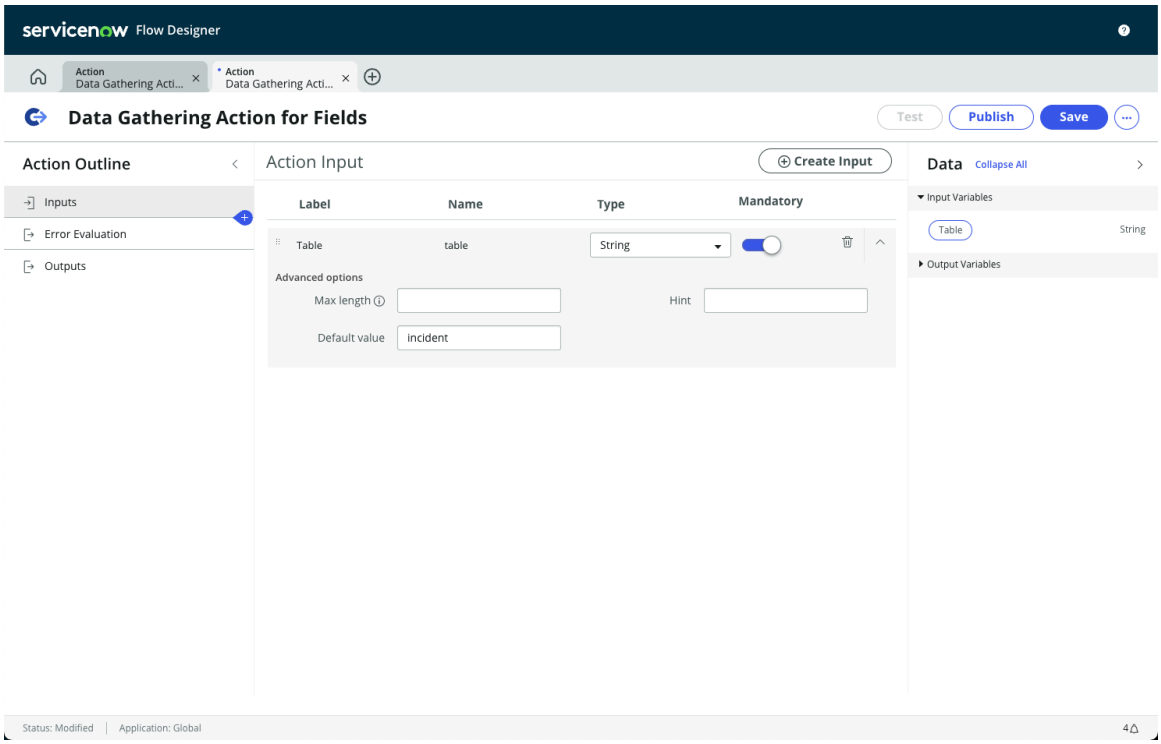
d. Alterne **Obrigatório** controle deslizante para que ele fique ativo.

e. Selecione o ícone Alternar entradas avançadas para mostrar as entradas avançadas.

f. Para **Valor padrão** insira `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.



5. Na Descrição da ação na etapa REST, selecione o ícone Adicionar uma nova etapa ( ).
6. Em **Integrações** , selecione **Script** e insira esses valores de campo.

   a. Na seção Variáveis de entrada, selecione **Criar variável** .

   b. Em **Nome** campo, insira `tabela` .

   c. Ao lado de **Valor** , selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Ação** > **Tabela**.

   d. No campo **Script**, insira o código a seguir.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   if(!inputs.table || inputs.table === "-- None --") { // check for empty or no table
     outputs.table = "incident"; // set default table to incident
   } else {
     outputs.table = inputs.table; // use input value provided
   }
})(inputs, outputs);
```

   Este script garante que a etapa REST sempre tenha um nome de tabela.

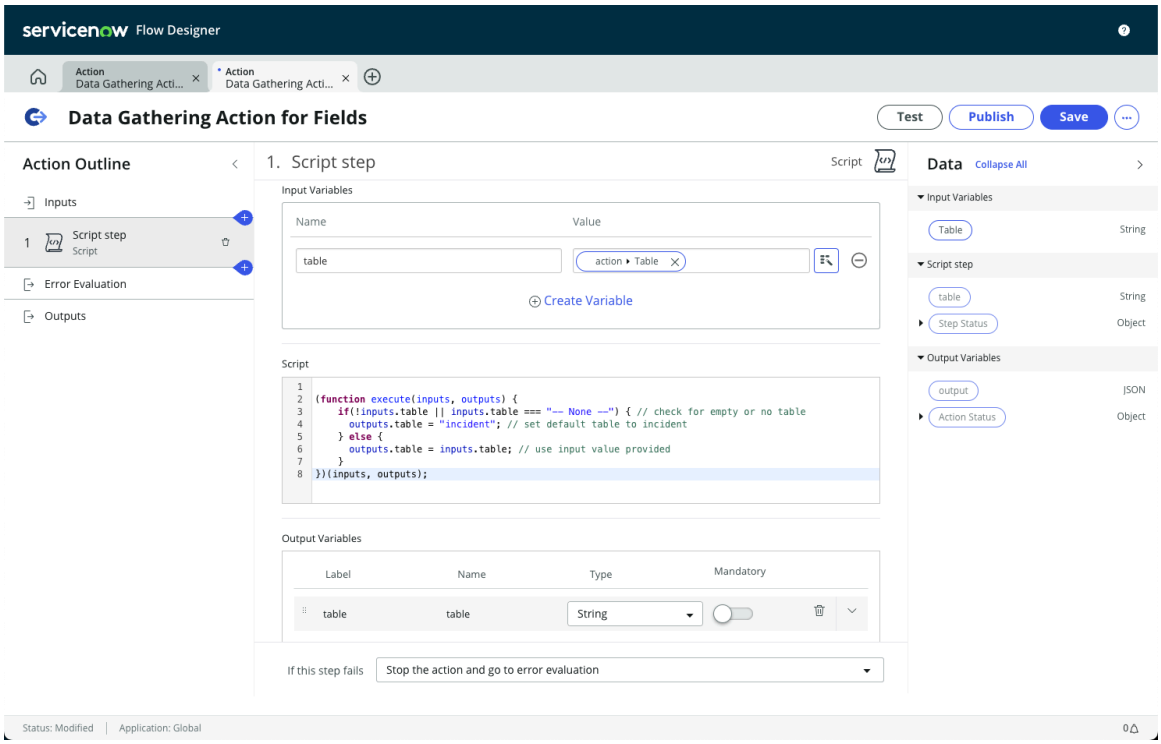
   e. Na seção Variáveis de saída, selecione **Criar variável** .

   f. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira `tabela` .

   g. Em **Tipo** campo, selecione **Cadeia de caracteres** .

Tradução automática

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



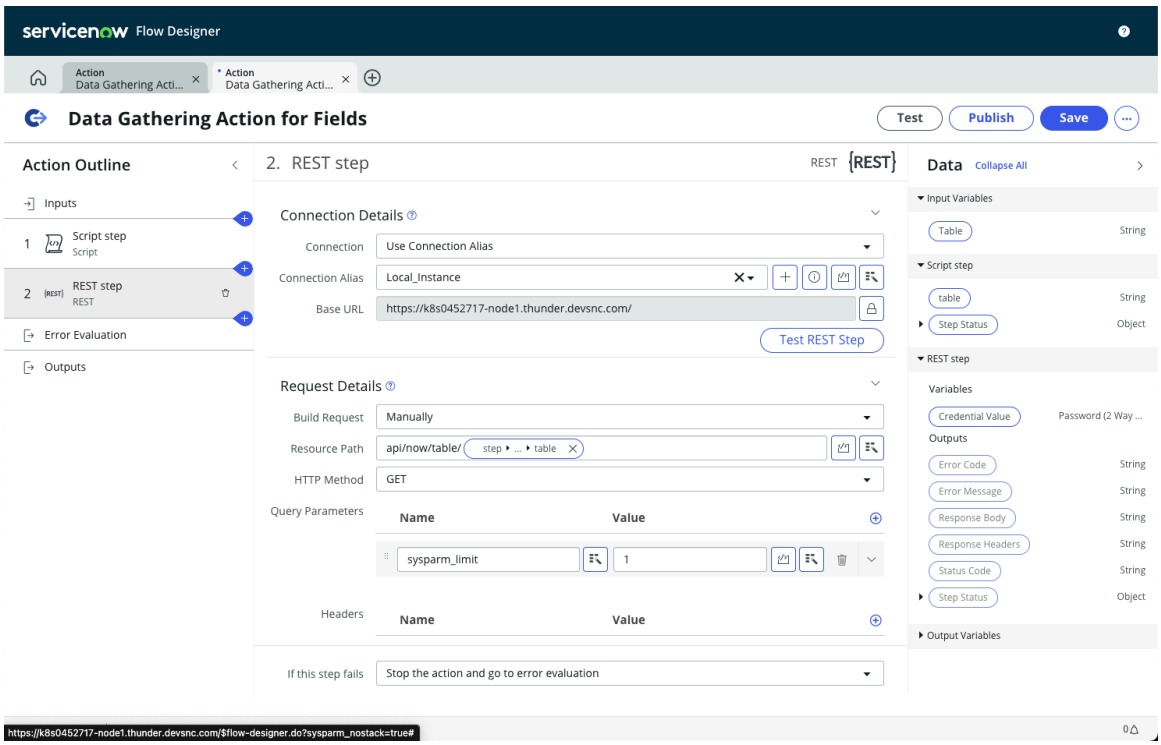
7. Na Descrição da ação na seção Entradas, selecione o ícone Adicionar uma nova etapa ( ).
8. Em **Integrações** , selecione **REST** e insira esses valores de campo.

Entrada	Valor
Conexão	Sair **Usar Alias de Conexão** selecionado.
Alias de conexão	Selecione o alias que você criou anteriormente ou selecione o ícone Criar novo registro ( ) a Crie uma conexão HTTP(s) . **Nota:** . **Credencial** Para a conexão HTTP(s) deve usar Credenciais de autenticação básica . . **URL de conexão** Deve ser o URL base da sua instância, incluindo a barra no final Para obter mais informações sobre conexões e credenciais, consulte Introdução ao Connections e. Introdução às credenciais .
Criar solicitação	Sair **Manualmente** selecionado.
Caminho do recurso	Insira `api/now/table/` e selecione o seletor de cápsula de dados ( ). Selecionar **Etapa de script** > **Tabela**.
Método HTTP	Insira `OBTER`
Parâmetros de Consulta	Adicione este parâmetro de consulta para fazer com que a REST API retorne apenas um registro.

Tradução automática

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

Entrada	Valor
	○ **Nome** : sysparm_limit ○ **Valor** : 1



9. Na Descrição da ação na etapa REST, selecione o ícone Adicionar uma nova etapa ( ).
10. Em **Integrações** , selecione **Script** e insira esses valores de campo.
    a. Na seção Variáveis de entrada, selecione **Criar variável** .
    b. Em **Nome** campo, insira `carga` .
    c. Ao lado de **Valor** , selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Etapa REST** > **Corpo da Resposta**.
    d. No campo **Script**, insira o código a seguir.

```
(function execute(inputs, outputs) {
 var payload = JSON.parse(inputs.payload);
 var fields = Object.keys(payload.result[0]) // Get first record of array
  .map(function(property) {
    return {
      label: property.charAt(0).toUpperCase() + property.slice(1).replace(/_/g, ' '), // Create
label from field name
      name: property, // Set name to field name
      value: '' // Set value to empty so that dynamic template can set value
    };
  });
 outputs.fields = { data: fields }; // final properly formatted output
})(inputs, outputs);
```

Tradução automática

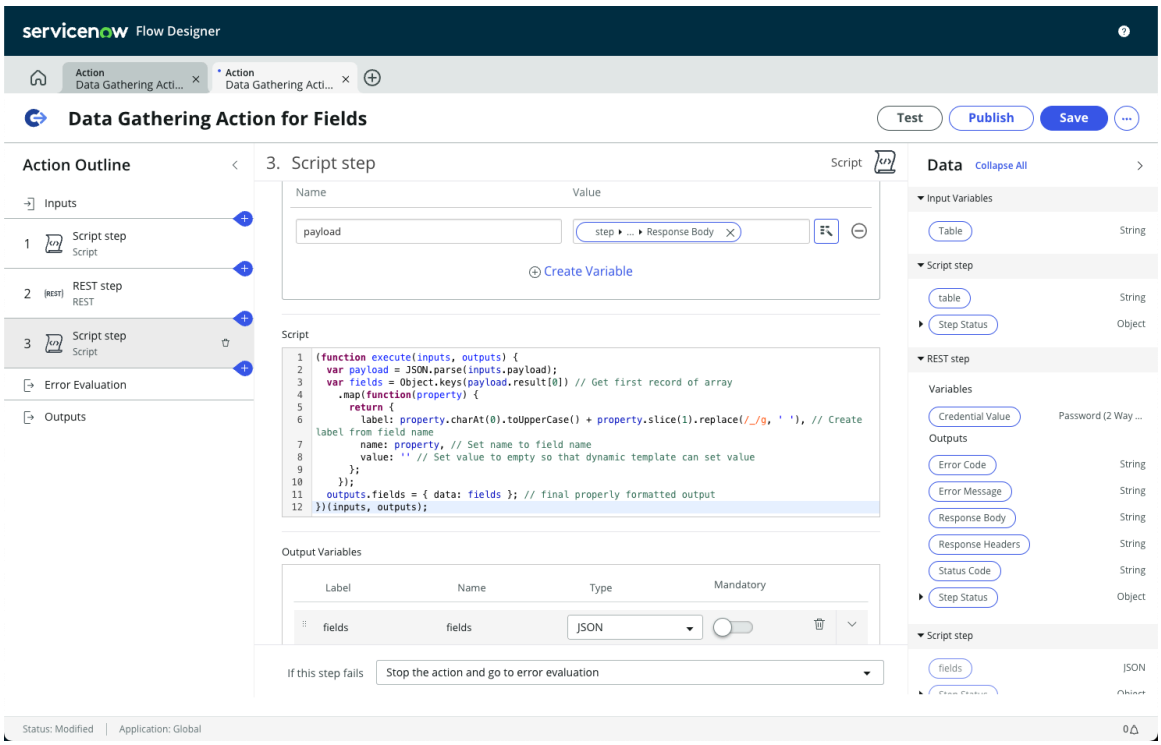
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

A REST API retorna uma cadeia de caracteres formatada em JSON que descreve cada campo como um conjunto de pares de valor de nome, em que o nome é o nome do campo e o valor é o valor do campo. Um modelo dinâmico só precisa do nome e do rótulo do campo. O valor do campo deve ficar em branco para que possa ser definido pelo valor do modelo. A propriedade do rótulo é calculada a partir do nome do campo, colocando a primeira letra em maiúscula e substituindo caracteres sublinhados por espaços.

e. Na seção Variáveis de saída, selecione **Criar variável** .

f. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira `campos` .

g. Em **Tipo** campo, selecione **JSON** .



11. Na Descrição da ação, selecione **Saídas** .

a. No cabeçalho Saída da ação, selecione **Criar saída** .

b. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira `saída` .

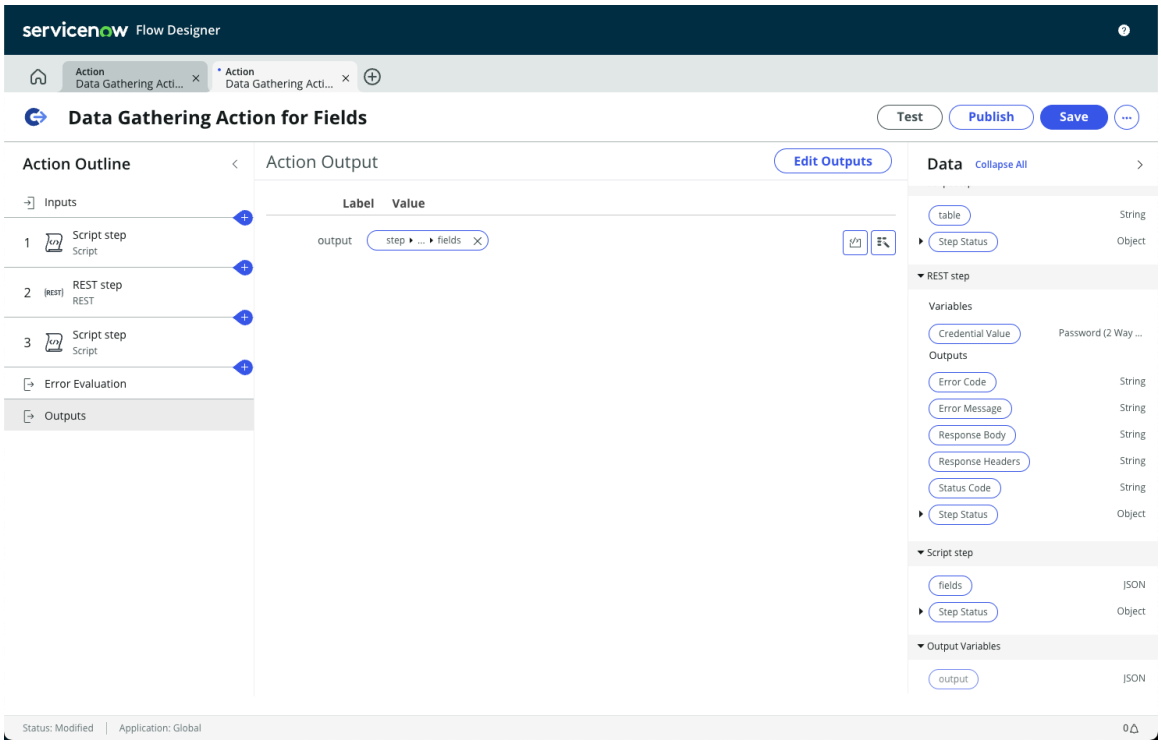
c. Em **Tipo** campo, selecione **JSON** .

d. Selecione **Sair do Modo de edição** .

e. Ao lado de **Valor** , selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Etapa de script** > **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.



12. No cabeçalho Ação, selecione **Salvar** e selecione **Teste** . teste a ação .

a. Na tela Ação de teste, em **Tabela** campo, insira `incidente` .

b. Selecione **Run Test** (Executar teste).

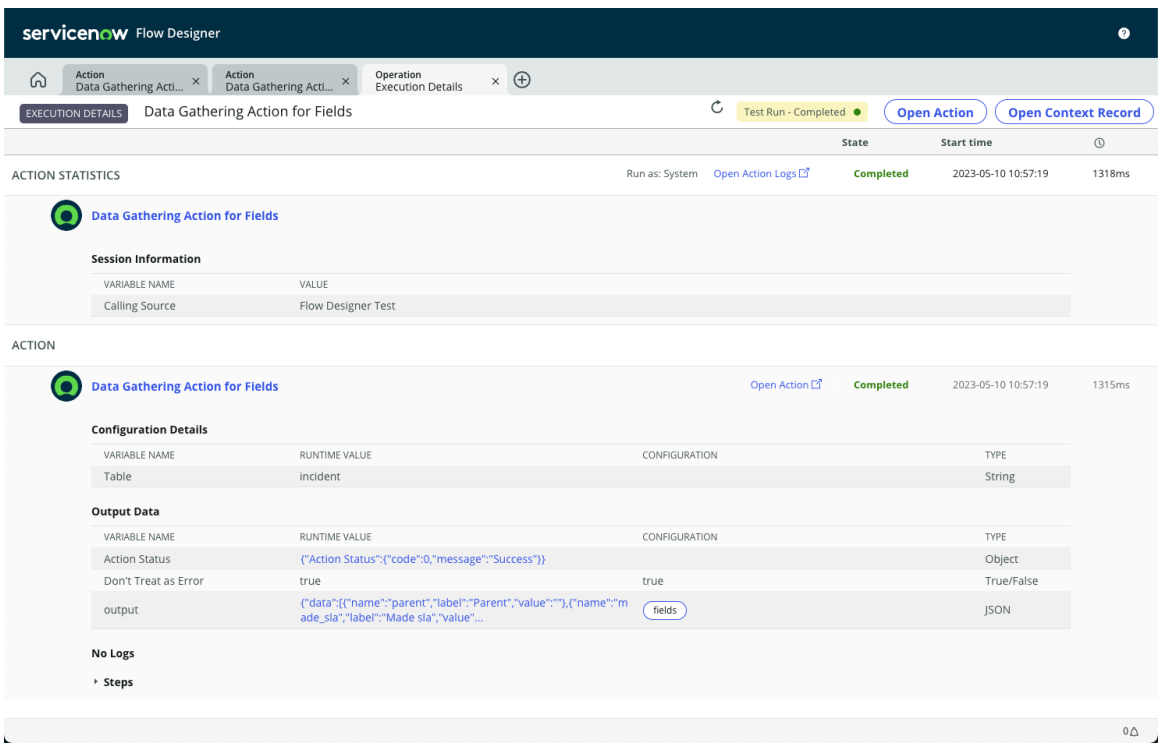
c. Exiba os detalhes da execução da ação.
Sua ação de coleta de dados será executada com sucesso se o valor de tempo de execução for `saída` é um objeto complexo que contém uma matriz de pares de chave-valor para `rótulo` , `nome` e `valor` conforme mostrado no exemplo resumido a seguir.

```
{
  "data": [
    {
      "name": "parent",
      "label": "Parent",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "made_sla",
      "label": "Made sla",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "caused_by",
      "label": "Caused by",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "watch_list",
      "label": "Watch list",
      "value": ""
    },
```

Tradução automática

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

```
    {
      "name": "upon_reject",
      "label": "Upon reject",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "sys_updated_on",
      "label": "Sys updated on",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "...",
      "label": "...",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "category",
      "label": "Category",
      "value": ""
    }
  ]
}
```

13. No cabeçalho Ação, clique em **Publicar** Para disponibilizar esta ação para outras ações no escopo global.

Crie uma ação de coleta de dados para adicionar entradas dinâmicas

Crie uma ação de coleta de dados para adicionar uma entrada dinâmica de tipo de referência.

Antes de Iniciar

Função necessária: Action_designer ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta ação de coleta de dados inclui estes elementos.

Tradução automática

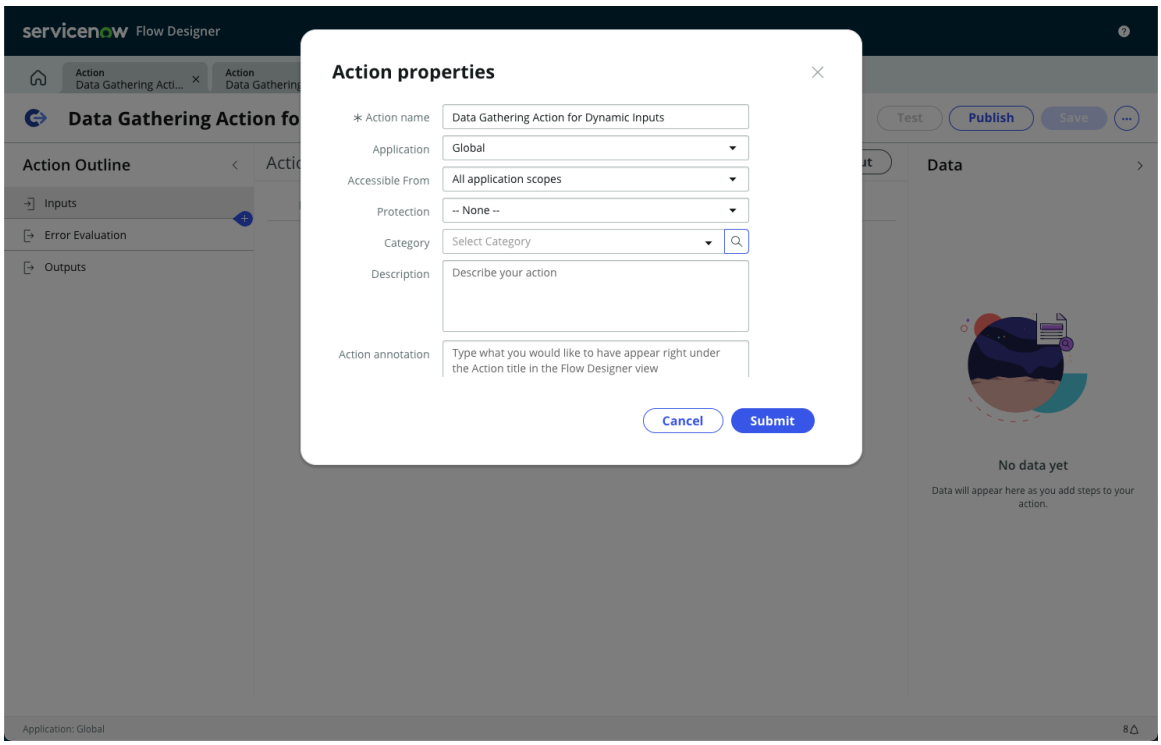
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Uma variável de entrada de ação para armazenar um nome de tabela
- Uma etapa de script para construir duas entradas dinâmicas como um objeto JSON
- Uma variável de saída de ação chamada `saída` para armazenar as entradas dinâmicas

Esta ação personalizada usa uma entrada de tipo de referência para duplicar a funcionalidade do ServiceNow núcleo Pesquisar ação de registro e. Ação Pesquisar registros. Em geral, você não precisa criar ações personalizadas para executar operações básicas de registro. Esta ação ilustra como trabalhar com as Etapas de script para coletar dados de campo para entradas dinâmicas.

Procedimento

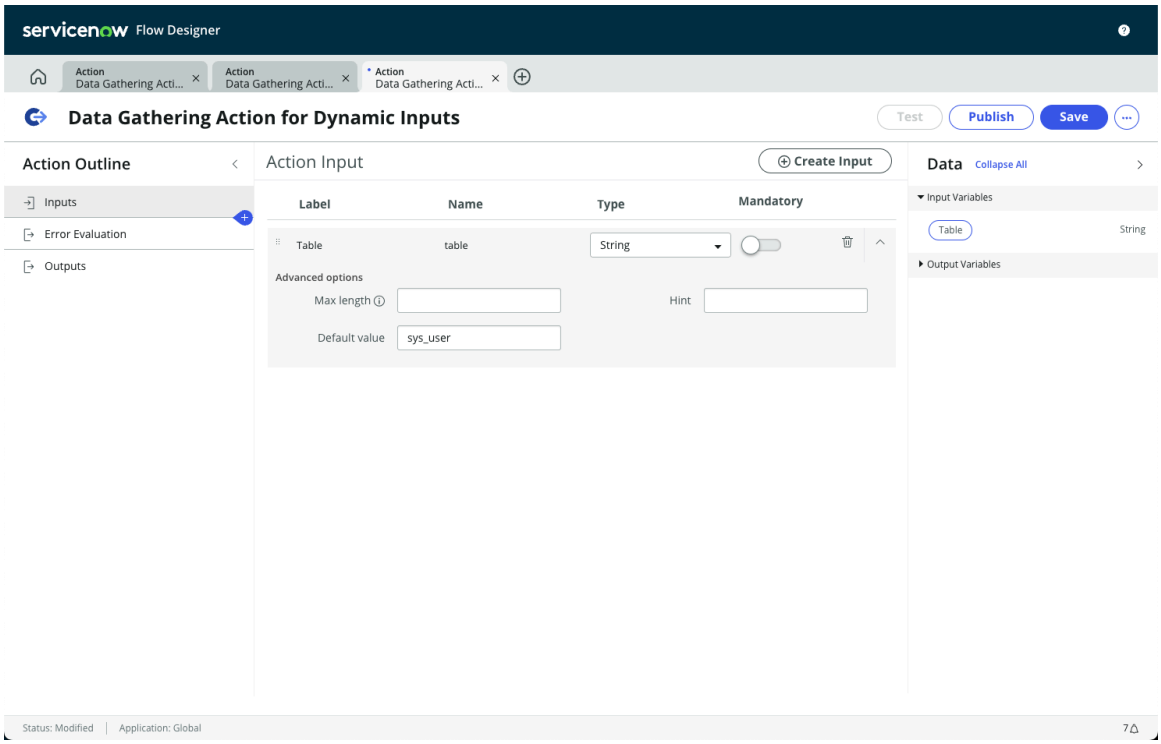
1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Ações** .
3. Selecionar **Criar novo** > **Ação**.
   a. Na tela Propriedades da ação, em **Nome da ação** campo, insira `Ação de coleta de dados para entradas dinâmicas` .
   b. Para **Aplicação** , Selecione Global.
   c. Selecione **Enviar**.



4. Em Descrição da ação, selecione **Entradas** .
   a. No cabeçalho de Entrada de ação, selecione **Criar entrada** .
   b. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira `Tabela` .
   c. Em **Tipo** campo, selecione **Cadeia de caracteres** .
   d. Selecione o ícone Alternar entradas avançadas ( ).
   e. Em **Valor padrão** campo, insira `sys_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.



5. Na Descrição da ação em Entradas, selecione o ícone Adicionar uma nova etapa ( ).

6. Em **Integrações** , selecione **Script** e insira esses valores de campo.

a. Na seção Variáveis de entrada, selecione **Criar variável** .

b. Em **Nome** campo, insira `tabela` .

c. Ao lado de **Valor** , selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Entradas** > **Tabela**.

d. No campo **Script**, insira o código a seguir.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   // Define JSON for desired dynamic input type
   outputs.data = {
      data: [{
        label: 'Reference type input',
        name: 'referencetype',
        reference: inputs.table,
        type: 'reference',
      }]
    }
 })(inputs, outputs);
```

Cada tipo de entrada dinâmica tem sua própria estrutura JSON. Uma entrada dinâmica de campo de referência precisa dessas propriedades.

rótulo

O texto a ser exibido ao lado da entrada. Por exemplo, entrada do campo Referência.

nome

Tradução automática

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

O nome interno da entrada dinâmica usada para identificá-la e armazenar valores. Por exemplo, referênciotipo.

referência

O nome da tabela de destino do campo de referência. Por exemplo, sys_user. Neste script, o nome da tabela é uma variável.

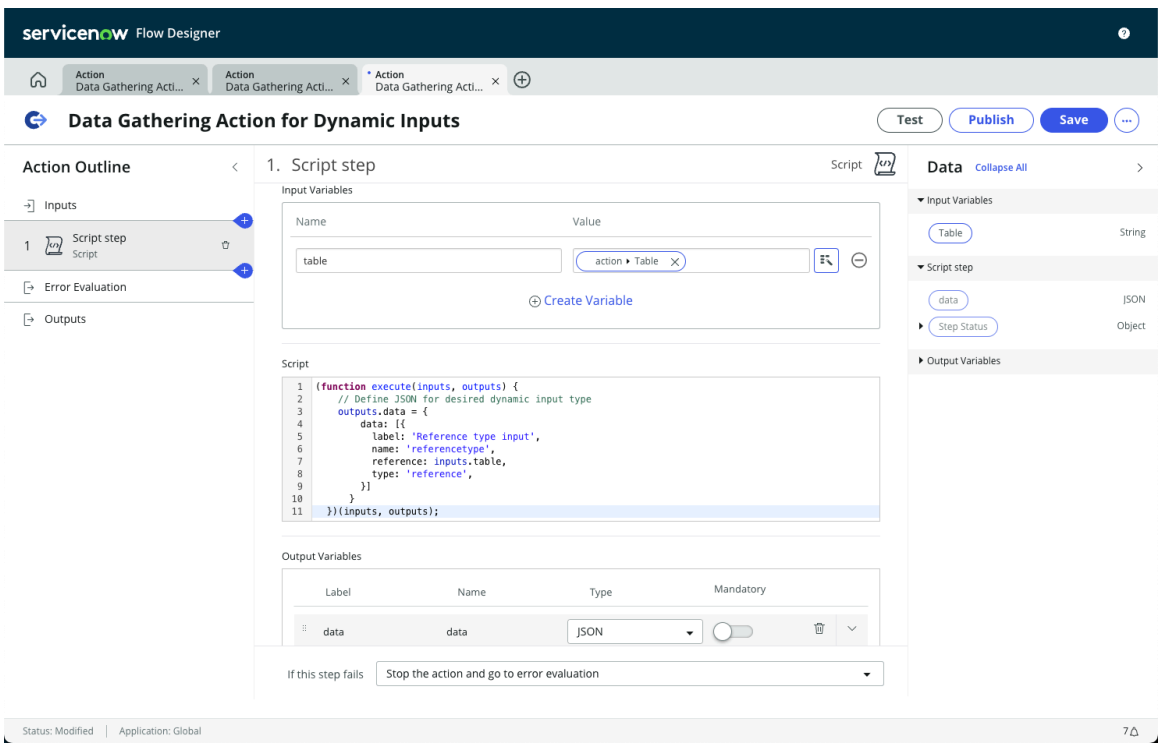
tipo

O tipo de dados da entrada dinâmica. Por exemplo, referência. A propriedade do tipo determina como Workflow Studio exibe a entrada e quais outras propriedades são necessárias para configurá-la.

e. Na seção Variáveis de saída, selecione **Criar variável** .

f. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira `dados` .

g. Em **Tipo** campo, selecione **JSON** .



7. Na Descrição da ação, selecione **Saídas** .

a. No cabeçalho Saída da ação, selecione **Criar saída** .

b. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira `saída` .

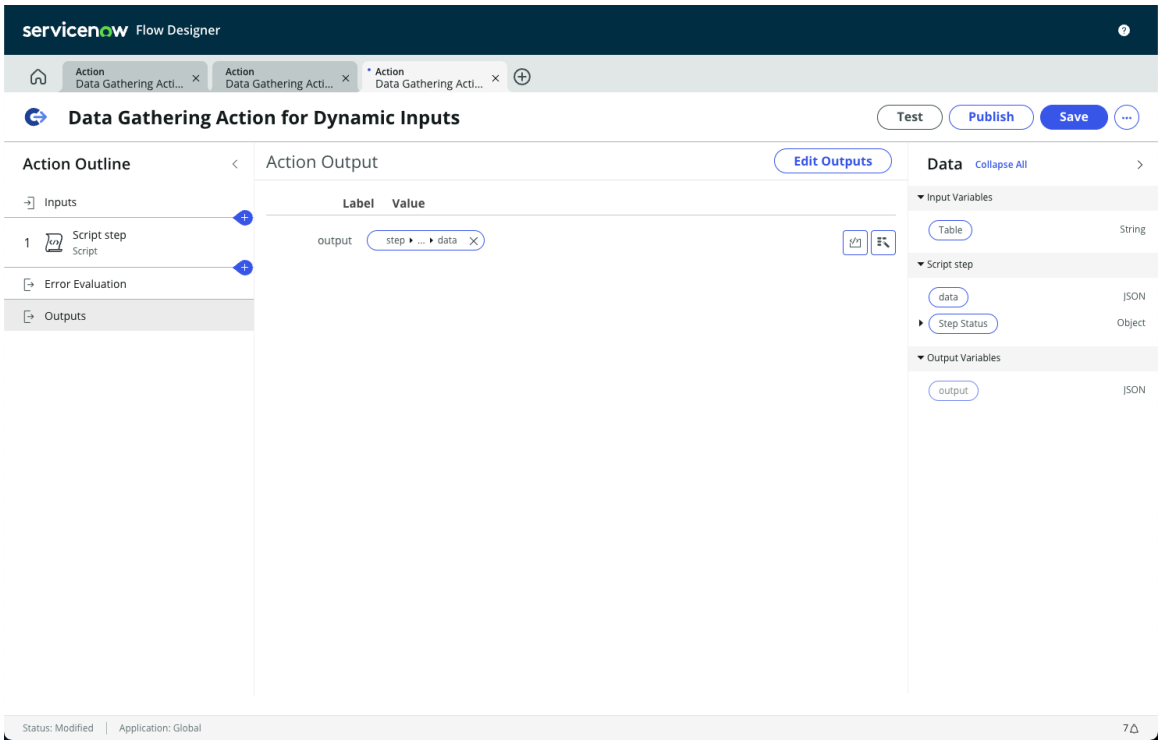
c. Em **Tipo** campo, selecione **JSON** .

d. Selecione **Sair do Modo de edição** .

e. Ao lado de **Valor** , selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Etapa de script** > **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.



8. No cabeçalho Ação, selecione **Salvar** e selecione **Teste** . teste a ação .

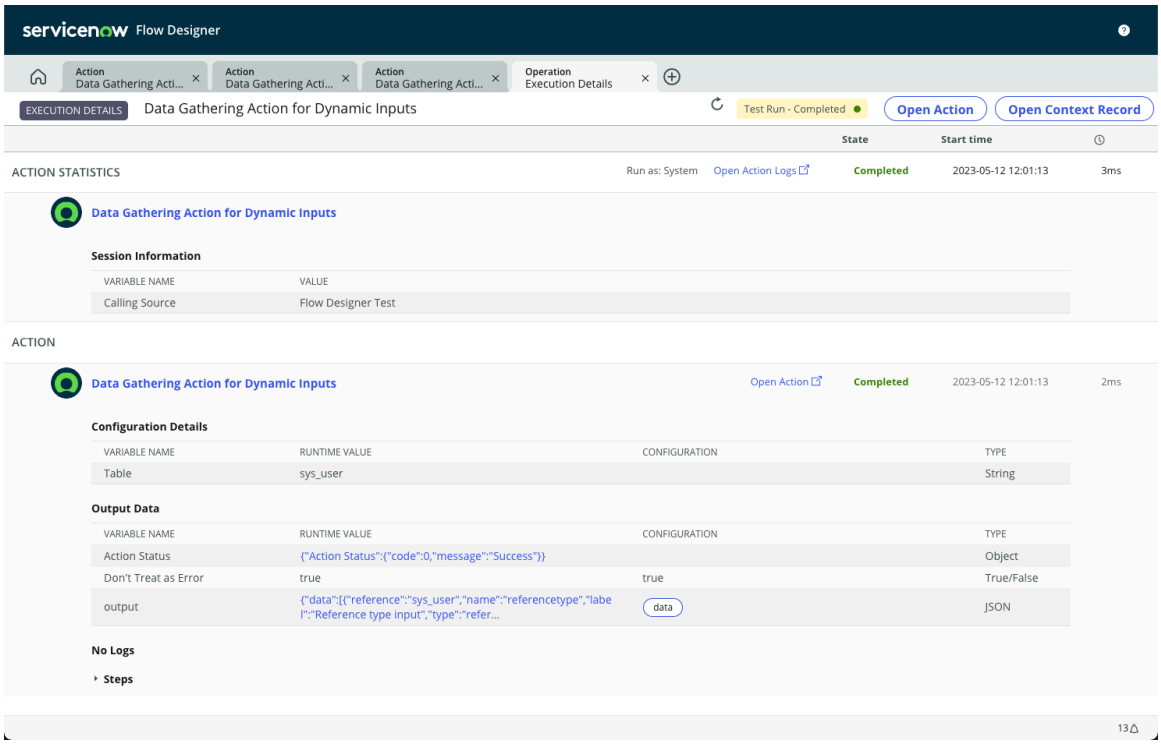
a. Selecione **Run Test** (Executar teste).

b. Exiba os detalhes da execução da ação.
Se sua ação de coleta de dados for executada com sucesso, o valor do tempo de execução para `saída` É uma cadeia de caracteres JSON, conforme mostrado no exemplo a seguir.

```
{
 "data": [
  {
   "reference": "sys_user",
   "name": "referencetype",
   "label": "Reference type input",
   "type": "reference"
  }
 ]
}
```

Tradução automática

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



9. No cabeçalho Ação, selecione **Publicar** Para disponibilizar esta ação para outras ações no escopo global.

Crie uma ação personalizada para testar entradas dinâmicas

Crie uma ação personalizada para testar entradas dinâmicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: Action_designer ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta ação de ajuda duplica a funcionalidade do Etapa de criação de registro Para ilustrar a coleta de dados de uma etapa REST. Em geral, você usa entradas dinâmicas para integrações com sistemas e dados de terceiros.

Esta ação personalizada inclui estes elementos.

- Uma entrada do tipo Seleção dinâmica para selecionar uma tabela
- Uma entrada do tipo Modelo dinâmico para selecionar e definir valores de campo
- Uma etapa de script para criar um registro a partir do GlideRecord - Global
- Uma variável de saída de ação chamada `saída` para armazenar o sys_id do registro criado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.

2. Na página inicial, selecione **Ações** .

3. Selecionar **Criar novo** > **Ação**.

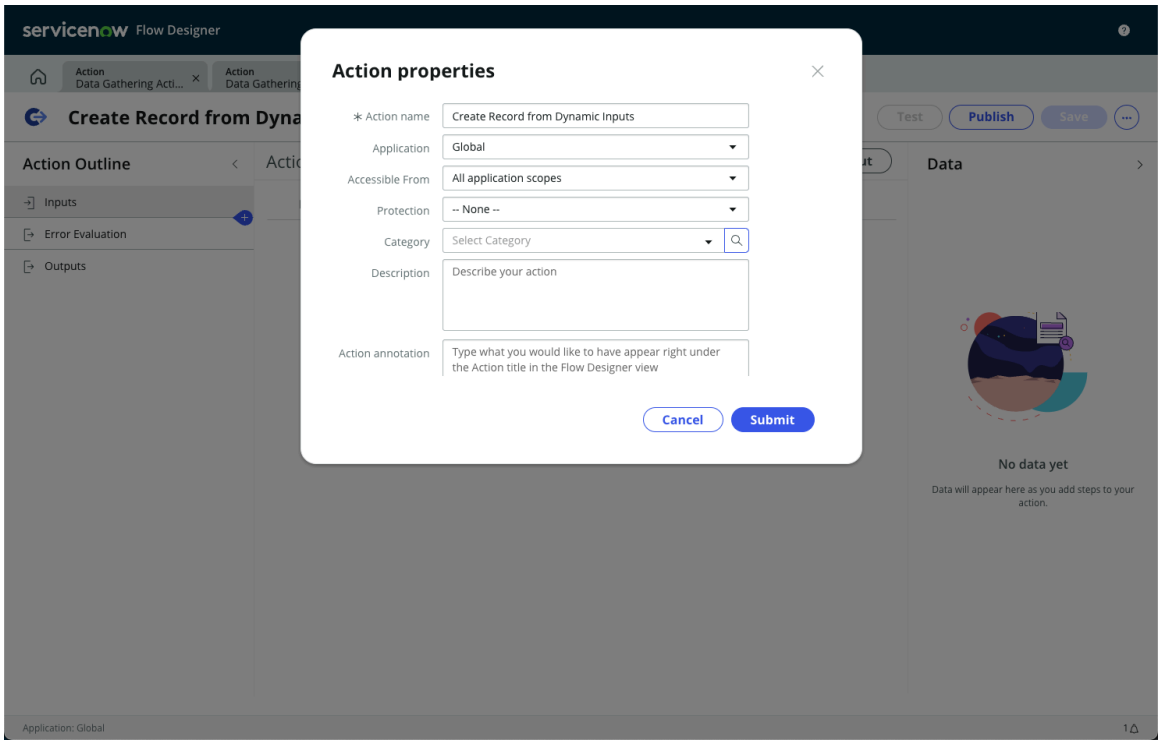
a. Na tela Propriedades da ação, em **Nome da ação** campo, insira `Criar registro a partir de entradas dinâmicas` .

b. Para **Aplicação** , Selecione Global.

c. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

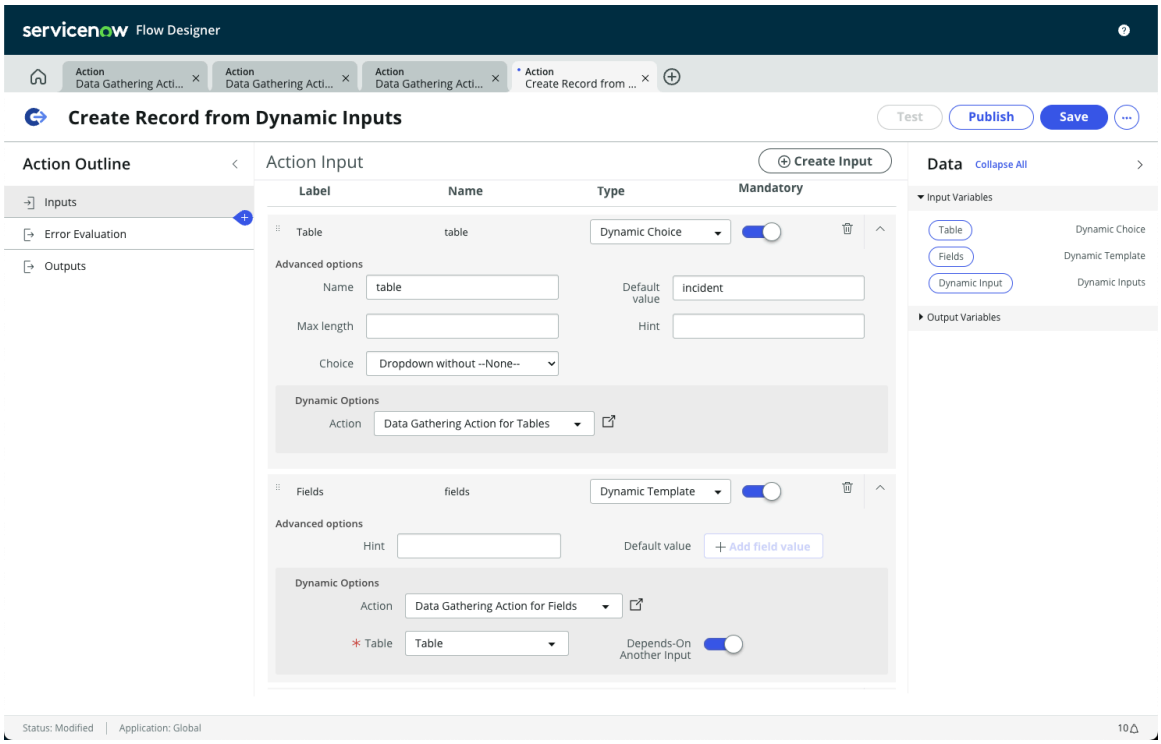
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



4. Na Descrição da ação, selecione **Entradas** .
   a. Selecione **Criar entrada** .
   b. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira Tabela .
   c. Em **Tipo** campo, selecione **Opção dinâmica** .
   d. Ligue o. **Obrigatório** comutador de alternância.
   e. Em **Valor padrão** insira incidente .
   f. Aceite o valor padrão para **Opção** .
   g. Em Opções dinâmicas para **Ação** campo, selecione **Ação de coleta de dados para tabelas** .
   h. Selecione **Criar entrada** para criar outra entrada de ação.
   i. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira Campos .
   j. Em **Tipo** campo, selecione **Modelo dinâmico** .
   k. Ligue o. **Obrigatório** comutador de alternância.
   l. Em Opções dinâmicas em **Ação** campo, selecione **Ação de coleta de dados para campos** .
   m. Ao lado de **Tabela** , ative **Depende de outra entrada** comutador de alternância.
   n. Em **Tabela** , selecione **Tabela** entrada.
   o. Selecione **Criar entrada** para criar outra entrada de ação.
   p. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira Entrada dinâmica .
   q. Em **Tipo** campo, selecione **Entradas dinâmicas** .
   r. Em Opções dinâmicas em **Ação** campo, selecione **Ação de coleta de dados para entradas dinâmicas** .
   s. Saia do **Tabela** campo em branco para usar o valor padrão de sys_user fornecido pela ação de coleta 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.



5. Na Descrição da ação na seção Entradas, selecione o ícone Adicionar uma nova etapa ( ).
6. Em **Integrações** , selecione **Script** e insira esses valores de campo.

   a. Na seção Variáveis de entrada, selecione **Criar variável** .

   b. Em **Nome** campo, insira `tabela` .

   c. Ao lado de **Valor** , selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Entradas** > **Tabela**.

   d. Selecione **Criar variável** para criar outra variável de entrada.

   e. Em **Nome** campo, insira `campos` .

   f. Ao lado de **Valor** , selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Entradas** > **Campos**.

   g. Selecione **Criar variável** para criar outra variável de entrada.

   h. Em **Nome** campo, insira `carga` .

   i. Ao lado de **Valor** , selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Entradas** > **Entrada dinâmica**.

   j. No campo **Script**, insira o código a seguir.

```
(function execute(inputs, outputs) {
    var payload = inputs.payload.referencetype; // match name from data gathering action
    var obj = JSON.parse(payload);
    var user = obj.value;
```

Tradução automática

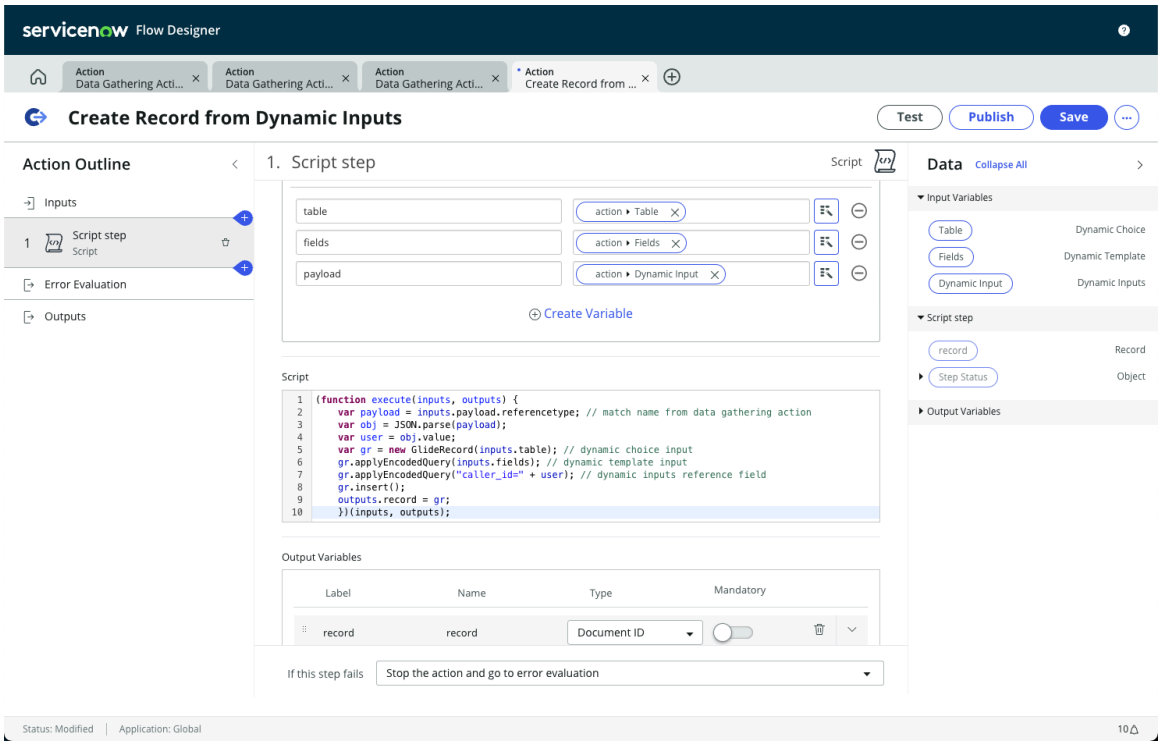
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

```
var gr = new GlideRecord(inputs.table); // dynamic choice input
gr.applyEncodedQuery(inputs.fields); // dynamic template input
gr.applyEncodedQuery("caller_id=" + user); // dynamic inputs reference field
gr.insert();
outputs.record = gr;
})(inputs, outputs);
```

k. Na seção Variáveis de saída, selecione **Criar variável** .

l. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira registro .

m. Em **Tipo** campo, selecione **ID do documento** .



7. Na Descrição da ação, selecione **Saídas** .

a. No cabeçalho Saída da ação, selecione **Criar saída** .

b. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira Registro criado .

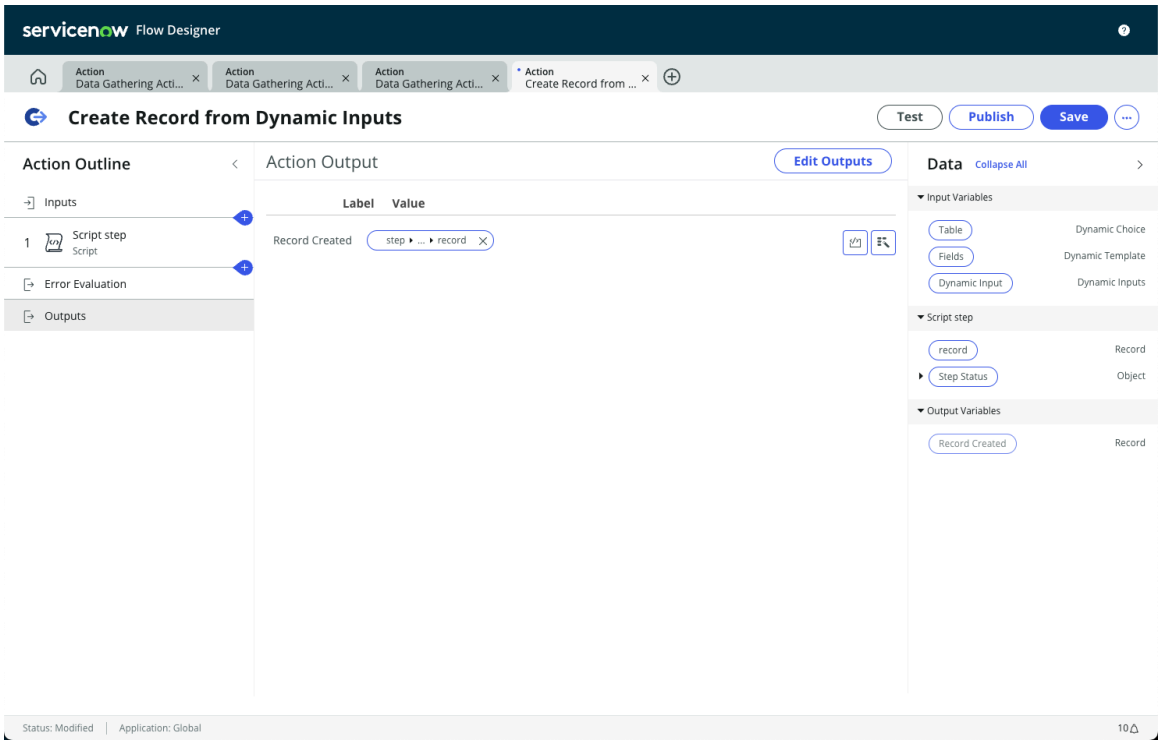
c. Em **Tipo** campo, selecione **ID do documento** .

d. Selecione **Sair do Modo de edição** .

e. Ao lado de **Valor** , selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Etapa de script** > **registro**.

Tradução automática

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



8. No cabeçalho Ação, selecione **Salvar** e selecione **Teste** . teste a ação .

   a. Na tela Ação de teste, em **Tabela** selecione qualquer opção de opção de tabela gerada dinamicamente.

      Example
      Por exemplo, selecione a tabela Incidente.

   b. Selecione **Adicionar valor do campo** , selecione qualquer campo e insira qualquer valor.

      Example
      Por exemplo, selecione o campo Descrição resumida e insira o teste de valor.

   c. Na seção Entradas dinâmicas e **Entrada do tipo de referência** , selecione um valor de campo de referência.

      Example
      Por exemplo, selecione o usuário Abel Tuter.

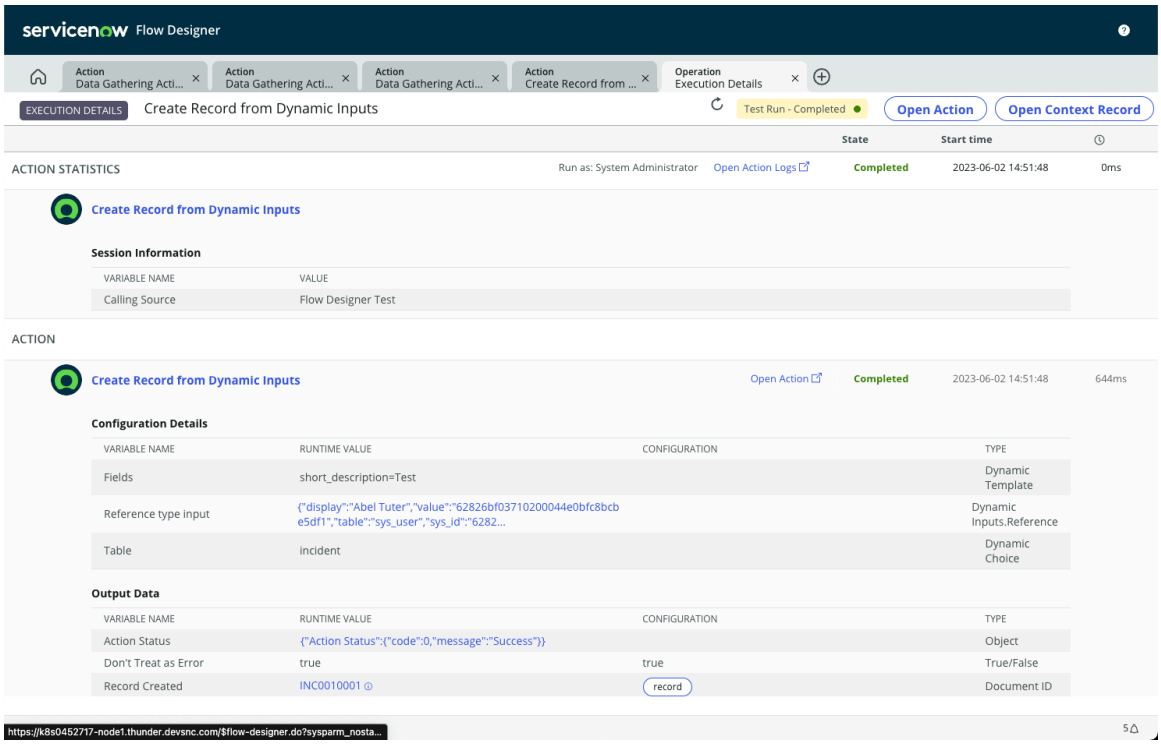
   d. Selecione **Run Test** (Executar teste).

      Nota:
      Os registros que você cria a partir das políticas de dados de desvio da API Tabela e campos obrigatórios normalmente relacionados à criação de registro. Esta ação é apenas para fins ilustrativos. Use Etapa de criação de registro em vez de criar registros com proteções e validações padrão.

   e. Exiba os detalhes da execução da ação.
      Você pode usar a saída Registro criado para verificar se os valores de tempo de execução para `Tabela` e. `Campo` corresponda os valores de teste inseridos.

Tradução automática

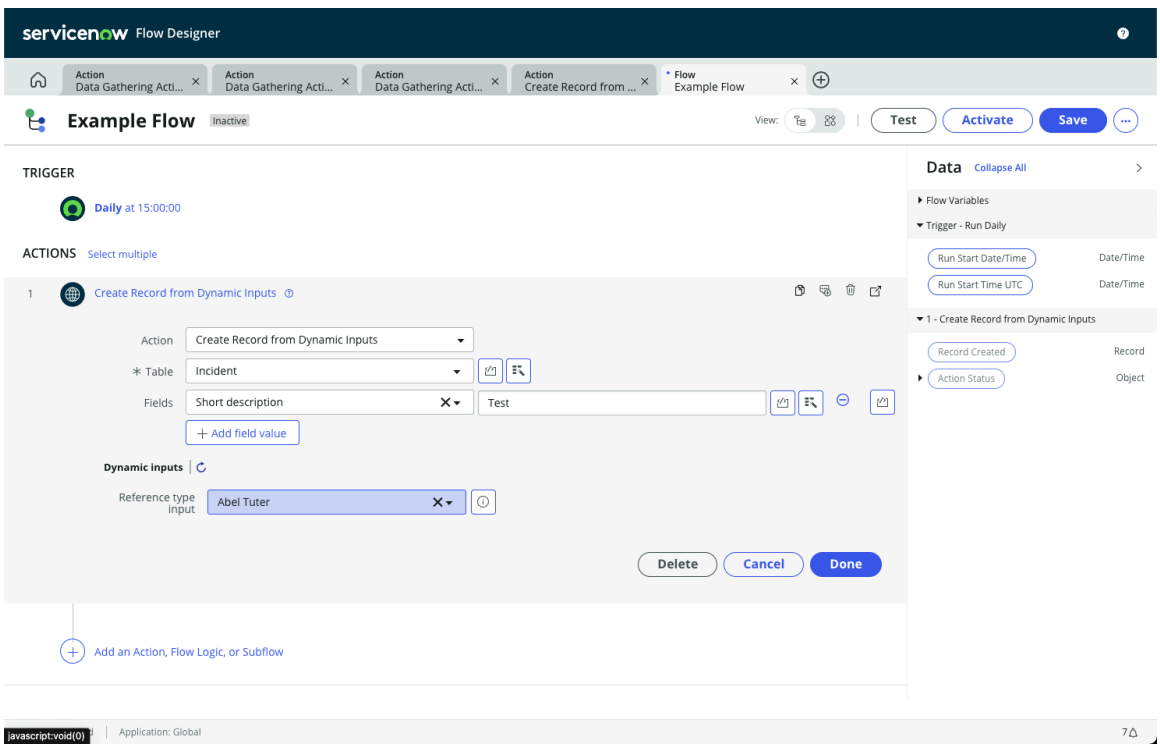
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



9. No cabeçalho Ação, selecione **Publicar** Para disponibilizar esta ação para fluxos no escopo global.

Resultado

Você pode adicionar esta ação a um fluxo em Workflow Studio. Esta ação de amostra gera dinamicamente uma lista de tabelas e campos relacionados em sua instância cujos valores você pode atribuir durante o design de fluxo.



Crie uma ação de coleta de dados para uma opção dinâmica

Crie uma ação de coleta de dados para gerar uma lista de opções de escolha para uma entrada de escolha dinâmica.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

- Função necessária: Action_designer ou admin
- Crie credenciais e conexões para seu endpoint REST

Nota:
As entradas dinâmicas não estão disponíveis no sistema de base. Para usar entradas dinâmicas em Workflow Studio, você deve Solicite um IntegrationHub plug-in .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Criar novo(a)** > **Ação**.
3. Em **Nome** insira um nome para sua ação e escolha o apropriado **Aplicação** e selecione **Enviar** .
4. Na Descrição da ação, selecione o ícone adicionar uma nova etapa ( ) em **Entradas** e selecione **REST** etapa.
   Configure sua etapa REST para obter dados do apropriado **URL base** e. **Caminho do recurso** com qualquer aplicável **Parâmetros de consulta** para **Método HTTP** `OBTER` . Para obter mais informações sobre como usar a etapa REST em IntegrationHub, consulte Etapa REST e. REST no IntegrationHub .
5. Na Descrição da ação na etapa REST, selecione o ícone adicionar uma nova etapa ( ) e selecione **Script** etapa.

   a. Em Variáveis de entrada, selecione **Criar variável** .
   Esta variável de entrada armazena o corpo da resposta REST.

   Example
   Por exemplo, para a variável de entrada Nome, insira `carga` .

   b. Para o valor da variável de entrada, selecione a cápsula de dados para as etapas REST **Corpo da resposta** saída.

   c. Em Script, insira um script para criar uma saída JSON a partir da variável de entrada.
   Seu script precisa executar essas tarefas.

   Analise a variável de entrada como JSON

   Você pode usar JSON - Global API para transformar a variável de entrada de uma cadeia de caracteres em um objeto JSON.

   Crie um novo objeto JSON formatado para uma opção dinâmica

   Você deve conhecer a estrutura de dados da Resposta REST para mapear valores de resposta para opções da lista de seleção. Seu script deve criar um objeto JSON de escolha dinâmica que tenha uma propriedade chamada `dados` . O valor da propriedade de dados deve ser uma matriz de opções de lista de seleção. Cada opção de lista de seleção deve ter um `rótulo` e um `nome` propriedade definida como valores de cadeia de caracteres. A propriedade do rótulo determina como a opção aparece na lista de seleção. A propriedade name determina como a opção é armazenada e referenciada no sistema.

   Por exemplo, este objeto JSON define uma matriz com três opções de lista de seleção.

```
{
   data: [
      {
```

Tradução automática

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

```
        label: "Choice Option 1",
        name: "choice_option_1"

    },
    {
        label: "Choice Option 2",
        name: "choice_option_2"
    },
    {
        label: "Choice Option 3",
        name: "choice_option_3"
    }
  ]
}
```

Nota:
Uma entrada de seleção dinâmica só pode exibir até 5000 opções de lista de seleção. Um objeto JSON que retorna mais de 5000 opções de lista de seleção será truncado quando for renderizado.

Defina o objeto de saídas

Defina o objeto de saídas para retornar seu objeto JSON de escolha dinâmica.

d. Em Variáveis de saída, selecione **Criar variável** .
Esta variável de saída armazena as opções da lista de seleção que seu script cria.

e. Para o tipo de variável de saída, selecione **JSON** .
O tipo de variável de saída do script deve ser JSON.

6. Na Descrição da ação, selecione **Saídas**

a. Selecione Criar saída.

b. Defina o rótulo e o nome de saída `saída` .

c. Defina o tipo de saída como **JSON** .

Nota:
A ação pode ter várias saídas, mas só pode haver uma do tipo JSON.

d. Selecione **Sair do Modo de edição** .

e. Ao lado de **Valor** , selecione o seletor de cápsula de dados ( ) E selecione a variável de saída da etapa de script que você criou para armazenar opções da lista de seleção.

7. Selecione **Salvar** e. teste a ação .
O valor de tempo de execução para `saída` Deve ser um objeto JSON que tenha um `dados` e uma matriz de opções de lista de seleção.

Tradução automática

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

Example

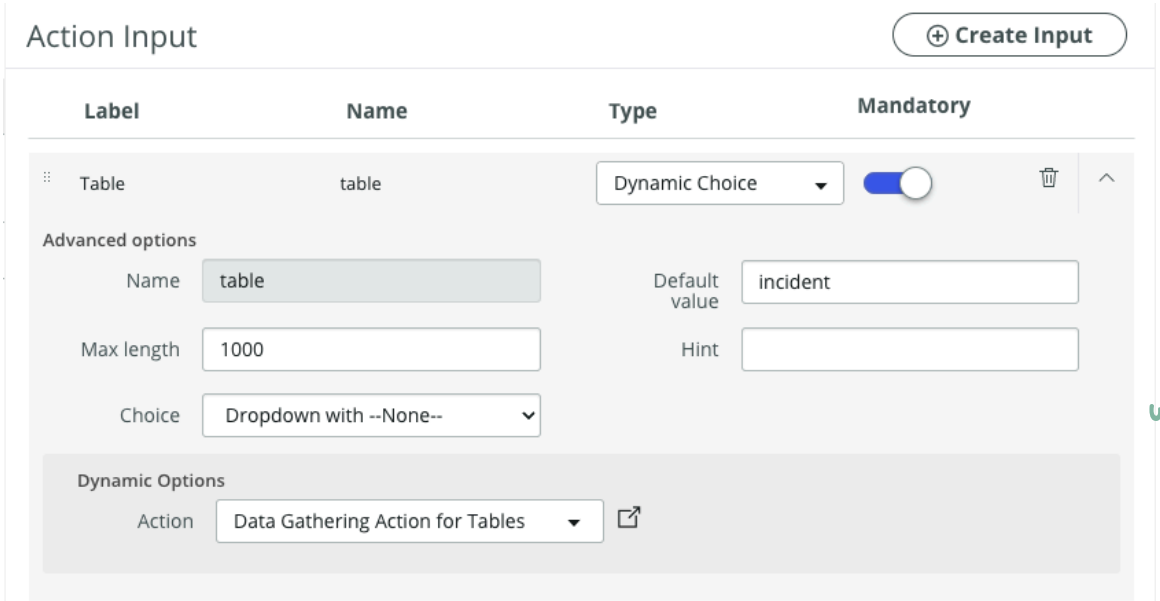
Output Data

VARIABLE NAME	RUNTIME VALUE	CONFIGURATION	TYPE
Action Status	{"Action Status":{"code":0,"message":"Success"}}		Object
Don't Treat as Error	true	true	True/False
output	{"data":[{"name":"evaluation","label":"A/B Testing Evaluation"},{"name":"sla","label":"Agreement"},{...	tables	JSON

8. Selecione **Publicar** para disponibilizar a ação para outros fluxos e ações no mesmo escopo da aplicação.

Resultado

Agora você pode usar sua ação de coleta de dados para preencher as opções que aparecem para uma entrada de escolha dinâmica em uma ação primária.



Crie uma ação de coleta de dados para um modelo dinâmico

Crie uma ação de coleta de dados para coletar valores de campo de registro para uma entrada de modelo dinâmico.

Antes de Iniciar

- Função necessária: Action_designer ou admin
- Crie credenciais e conexões para seu endpoint REST

Nota:
As entradas dinâmicas não estão disponíveis no sistema de base. Para usar entradas dinâmicas em Workflow Studio, você deve Solicite um IntegrationHub plug-in .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Criar novo** > **Ação**.
3. Em **Nome da ação** insira um nome para sua ação e escolha o apropriado **Aplicação** e selecione **Enviar** .
4. **Opcional:** Em Descrição da ação, selecione **Entradas** .
   Pode ser necessário criar uma entrada para fornecer um nome de tabela ou um caminho de URL dinâmico para sua etapa REST.

Tradução automática

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

Example
Por exemplo, crie uma entrada Cadeia de caracteres para armazenar um nome de tabela. Consulte Crie uma ação de coleta de dados para obter nomes de campos para obter instruções.

5. Na Descrição da ação em Entradas, selecione o ícone adicionar uma nova etapa ( ) e selecione **REST** etapa.

   a. Em Detalhes da conexão, selecione um alias de conexão ou defina uma conexão em linha.
   Um alias de conexão permite que você atualize os detalhes da conexão sem precisar editar a ação.

   Example
   Por exemplo, selecione um alias de conexão para sua instância local.

   b. Em Detalhes da solicitação, selecione um método para criar uma solicitação, forneça um caminho de recurso, selecione um método HTTP e forneça parâmetros de consulta.
   As ações de coleta de dados geralmente usam um método HTTP GET para solicitar dados de um endpoint REST. Para obter mais informações sobre como usar a etapa REST em IntegrationHub, consulte Etapa REST e. REST no IntegrationHub .

6. Na Descrição da ação na etapa REST, selecione o ícone adicionar uma nova etapa ( ) e selecione **Script** etapa.

   a. Em Variáveis de entrada, selecione **Criar variável** E criar uma variável de entrada para armazenar o corpo da resposta REST.

   b. Para o valor da variável de entrada, selecione a cápsula de dados para as etapas REST **Corpo da resposta** saída.

   c. Em Script, insira um script para criar uma saída JSON a partir da variável de entrada.
   Seu script precisa executar essas tarefas.

   Analise a variável de entrada como JSON

   Você pode usar JSON - Global API para transformar a variável de entrada de uma cadeia de caracteres em um objeto JSON.

   Crie um novo objeto JSON formatado para um modelo dinâmico

   Você deve conhecer a estrutura de dados da Resposta REST para mapear valores de resposta para valores de modelo. Seu script deve criar um objeto JSON de modelo dinâmico que tenha uma propriedade chamada `dados` . O valor da propriedade de dados deve ser uma matriz de valores de modelo. Cada valor de modelo deve ter um `rótulo` propriedade, a. `nome` e um vazio `valor` propriedade. A propriedade do rótulo determina como a opção de valor do modelo aparece na ação. A propriedade name determina como a opção de valor do modelo é armazenada e referenciada no sistema. A propriedade Valor está vazia para que o valor possa ser definido dinamicamente quando a ação for configurada.

   Por exemplo, este objeto JSON define uma matriz de valores de modelo da tabela de incidentes.

```
{
  "data": [
    {
      "name": "parent",
      "label": "Parent",
      "value": ""
```

Tradução automática

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

```
    },
    {
      "name": "number",
      "label": "Number",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "state",
      "label": "State",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "active",
      "label": "Active",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "priority",
      "label": "Priority",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "caller_id",
      "label": "Caller id",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "short_description",
      "label": "Short description",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "description",
      "label": "Description",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "sys_id",
      "label": "Sys id",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "urgency",
      "label": "Urgency",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "assigned_to",
      "label": "Assigned to",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "severity",
      "label": "Severity",
      "value": ""
    },
    {
```


Tradução automática

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

```
      "name": "category",
      "label": "Category",
      "value": ""
    }
  ]
}
```

Nota:
Uma entrada de modelo dinâmico só pode exibir até 5000 valores de modelo de campo. Um objeto JSON que retorna mais de 5000 valores de modelo de campo será truncado quando for renderizado.

Defina o objeto de saídas

Defina o objeto de saídas para retornar o objeto JSON do modelo dinâmico.

d. Em Variáveis de saída, selecione **Criar variável** .
Esta variável de saída armazena os valores de modelo que seu script cria.

e. Para o tipo de variável de saída, selecione **JSON** .
O tipo de variável de saída do script deve ser JSON.

7. Na Descrição da ação, selecione **Saídas**

a. Selecione Criar saída.

b. Defina o rótulo e o nome de saída `saída` .

c. Defina o tipo de saída como **JSON** .

Nota:
A ação pode ter várias saídas, mas só pode haver uma do tipo JSON.

d. Selecione **Sair do Modo de edição** .

e. Ao lado de **Valor** , selecione o seletor de cápsula de dados ( ) E selecione a variável de saída da etapa de script que você criou para armazenar valores de modelo.

8. Clique em **Salvar** e. teste a ação .
Nos detalhes da execução, sua ação de coleta de dados será executada com sucesso se o valor de tempo de execução for `saída` contém o. `dados` propriedade no formato apropriado.

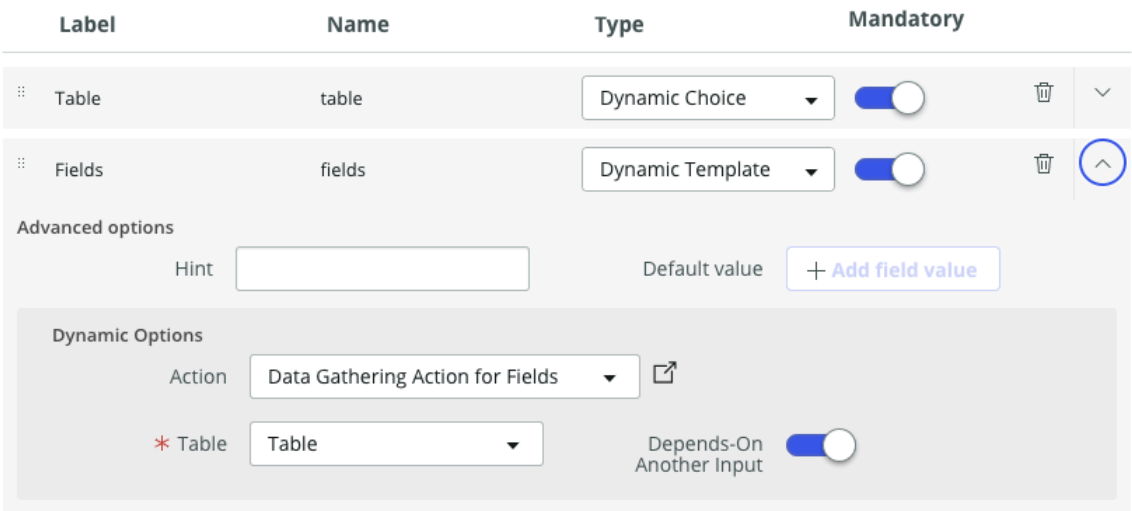
9. Clique em **Publicar** para disponibilizar a ação para outros fluxos ou ações no mesmo escopo da aplicação.

Tradução automática

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

Resultado

Agora você pode usar sua ação de coleta de dados para preencher as opções que aparecem para uma entrada de modelo dinâmico em uma ação primária.



Crie uma ação de coleta de dados para uma entrada do tipo de entradas dinâmicas

Crie uma ação de coleta de dados para criar entradas de ação arbitrárias usando uma entrada do tipo Entradas dinâmicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
As entradas dinâmicas não estão disponíveis no sistema de base. Para usar entradas dinâmicas em Workflow Studio, você deve Solicite um IntegrationHub plug-in .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Criar novo** > **Ação**.
3. Em **Nome da ação** insira um nome para sua ação e escolha o apropriado **Aplicação** e selecione **Enviar** .
4. **Opcional:** Em Descrição da ação, selecione **Entradas** .
   Pode ser necessário criar uma ou mais entradas para fornecer dados para suas entradas dinâmicas.

   Example
   Por exemplo, crie uma entrada Cadeia de caracteres para armazenar um nome de tabela. Consulte Crie uma ação de coleta de dados para adicionar entradas dinâmicas para obter instruções.
5. Na Descrição da ação na seção Entradas, selecione o ícone Adicionar uma nova etapa ( ) e selecione **Script** etapa.

   a. **Opcional:** Em Variáveis de entrada, selecione **Criar variável** e criar uma variável de entrada para armazenar todos os valores de entrada de ação.

      Example
      Por exemplo, crie uma variável de entrada para armazenar um nome de tabela e mapeie-a para a entrada de ação correspondente.

   b. Em Script, insira um script para criar uma saída JSON a partir da variável de entrada.
      Seu script precisa executar essas tarefas.

Tradução automática

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

Crie um novo objeto JSON formatado para uma entrada de ação

Você deve conhecer a estrutura de dados de uma entrada de ação para criar uma entrada dinâmica. Seu script deve criar um objeto JSON que tenha uma propriedade chamada `dados` . O valor da propriedade de dados deve ser uma matriz de entradas dinâmicas. Cada entrada dinâmica deve ter suas próprias propriedades obrigatórias e opcionais.

Este script de exemplo define uma variável de saída chamada dados. Há uma propriedade para cada tipo de entrada dinâmica disponível.

```
(function execute(inputs, outputs) {
 outputs.data = {
  data: [{
   label: 'Choice type input',
   name: 'choicetype',
   defaultValue: 'choice_1',
   type: "choice",
   choices: [
      { label: "Choice 1", value: "choice_1" },
      { label: "Choice 2", value: "choice_2" }
   ]
  }, {
   label: 'Datetime type input',
   name: 'datetimetype',
   type: 'datetime',
  }, {
   label: 'Decimal type input',
   name: 'decimaltype',
   type: 'decimal',
  }, {
   label: 'Email type input',
   name: 'emailtype',
   type: 'email',
  }, {
   label: 'HTML type input',
   name: 'htmltype',
   type: 'html',
  }, {
   label: 'Integer type input',
   name: 'integertype',
   type: 'integer',
  }, {
   label: 'Password2 type input',
   name: 'password2type',
   type: 'password2',
  }, {
   label: 'Reference type input',
   name: 'referencetype',
   reference: 'sys_user',
   type: 'reference',
  }, {
   label: 'String type input',
   name: 'stringtype',
   defaultValue: 'abcdef',
   type: 'string',
   mandatory: true
  }]
```

Tradução automática

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

```
  }
})(inputs, outputs);
```

Nota:
Uma entrada do tipo de entradas dinâmicas só pode oferecer suporte a 40 valores de entrada antes de correr o risco de ficar sem memória e produzir comportamento inesperado, como erros de renderização e truncamento de dados.

Defina o objeto de saídas

Defina o objeto de saídas para retornar as entradas dinâmicas como um objeto JSON. Consulte Crie uma ação de coleta de dados para adicionar entradas dinâmicas Para obter um exemplo de criação de uma saída para uma entrada de ação do tipo de campo Referência.

c. Em Variáveis de saída, selecione **Criar variável** .
Esta variável de saída armazena as entradas dinâmicas que seu script cria.

d. Para o tipo de variável de saída, selecione **JSON** .
O tipo de variável de saída do script deve ser JSON.

6. Na Descrição da ação, selecione **Saídas**

a. Selecione Criar saída.

b. Defina o rótulo e o nome de saída `saída` .

c. Defina o tipo de saída como **JSON** .

Nota:
A ação pode ter várias saídas, mas só pode haver uma do tipo JSON.

d. Selecione **Sair do Modo de edição** .

e. Ao lado de **Valor** , selecione o seletor de cápsula de dados ( ) E selecione a variável de saída da etapa de script que você criou para armazenar entradas dinâmicas.

7. Clique em **Salvar** e. teste a ação .
Nos detalhes da execução, sua ação de coleta de dados será executada com sucesso se o valor de tempo de execução for `saída` contém o. `dados` propriedade no formato apropriado.

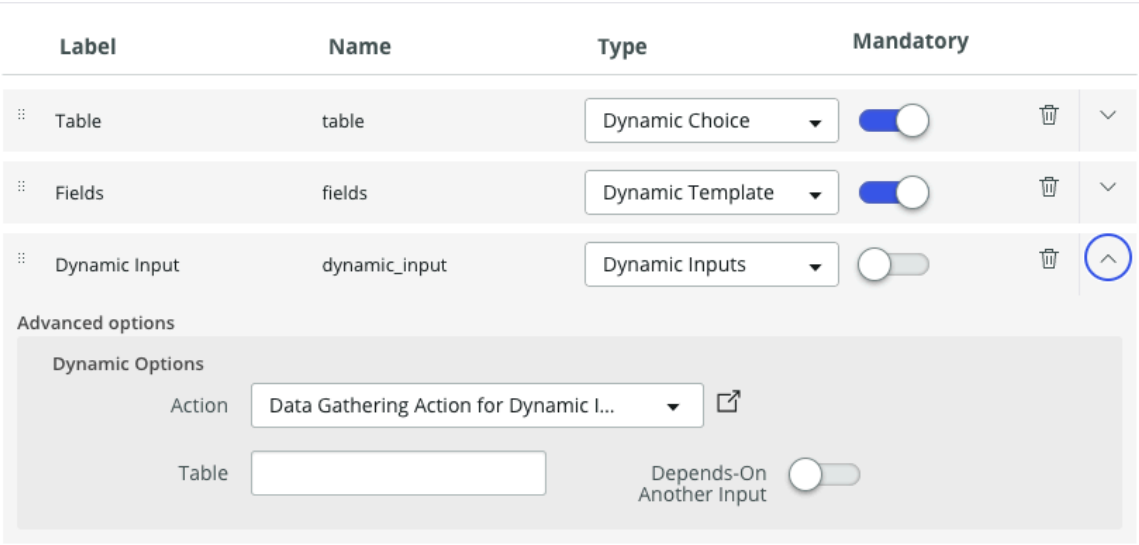
8. Clique em **Publicar** para disponibilizar a ação para outros fluxos ou ações no mesmo escopo da aplicação.

Tradução automática

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

Resultado

Agora você pode usar sua ação de coleta de dados para adicionar entradas de ação arbitrárias a uma ação primária.



Opções de configuração de entrada dinâmica

Use essas opções para configurar entradas dinâmicas.

Opções de entrada comuns

Opção	Descrição
Rótulo	Insira um rótulo que apareça para a entrada de ação quando a ação for adicionada a um fluxo.
Nome	Insira um nome usado para se referir à entrada em registros do sistema e em scripts.
Tipo	Selecione um dos tipos de dados dinâmicos. • Opção dinâmica • Entradas dinâmicas • Modelo Dinâmico

Opções avançadas de escolha dinâmica

Opção	Descrição
Nome	Insira um nome usado para se referir à entrada em registros do sistema e em scripts.
Valor padrão	Insira um valor de cadeia de caracteres a ser usado como padrão para a lista de seleção.
Comprimento máximo	Insira o tamanho máximo de caracteres para um valor de campo de opção ou modelo.
Dica	Insira uma dica a ser exibida na lista de seleção.
Escolha	Selecione uma das seguintes opções de lista de seleção: • **Menu suspenso com --Nenhum(a)--** • **Menu suspenso sem --Nenhum(a)--**

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Ação	Selecione a ação de coleta de dados para gerar valores da lista de seleção. Por exemplo, uma ação que converte registros em opções de lista de seleção.

Entradas dinâmicas opções avançadas

Opção	Descrição
Ação	Selecione a ação de coleta de dados para gerar entradas de ação adicionais. Por exemplo, uma ação que converte variáveis do Catálogo de serviços em entradas de ação adicionais.

Opções avançadas do Modelo dinâmico

Opção	Descrição
Dica	Insira uma dica a ser exibida para o registro cujos campos você deseja exibir dinamicamente.
Valor padrão	Selecione um campo e um valor de campo para usar como padrão para a ação.
Ação	Selecione a ação de coleta de dados para gerar valores de modelo de registro. Por exemplo, uma ação que exibe os campos de um registro ou serviço de terceiros.

Saídas dinâmicas

Acesse as saídas de ação e subfluxo como cápsulas de dados geradas dinamicamente durante o design do fluxo. Você também pode criar ações de coleta de dados para gerar objetos complexos das saídas de ServiceNow AI Platform e IntegrationHub.

Nota:
As saídas dinâmicas não estão disponíveis no sistema de base. Para usar saídas dinâmicas em Workflow Studio, você deve Solicite um IntegrationHub plug-in . As saídas dinâmicas fazem parte do plug-in ServiceNow Flow Designer - introspection [com.glide.hub.flow_designer_introspection].

Durante o design de fluxo, uma saída dinâmica recupera os valores de esquema do objeto complexo e os exibe como cápsulas de dados no painel de dados.

Uma saída dinâmica deve apontar para uma ação de coleta de dados que coleta os dados exibidos. Por exemplo, uma ação de coleta de dados pode recuperar valores de um sistema de terceiros como parte de um IntegrationHub spoke . Para usar uma saída dinâmica em Workflow Studio:

1. Um designer de ação cria uma ação de coleta de dados.
2. Um designer de ação cria uma ação primária com uma saída dinâmica que aponta para a ação de coleta de dados secundária.
3. Um designer de fluxo adiciona a ação primária a um fluxo.

Ações de coleta de dados

Uma ação de coleta de dados obtém dados para serem usados por outras ações. As ações de coleta de dados devem ser chamadas a partir de entradas dinâmicas em vez de serem adicionadas diretamente a um fluxo. As ações de coleta de dados normalmente obtêm dados de sistemas de terceiros usando uma chamada REST. Todas as ações de coleta de dados devem atender a esses requisitos e restrições.

Tradução automática

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

- A ação tem uma etapa de script com uma variável de saída do tipo JSON.
- A ação possui uma saída chamada *output* do tipo JSON, cujo valor é derivado da variável de saída JSON da etapa de script.

Nota:
A ação pode ter várias saídas, mas só pode ter uma do tipo JSON.

- A etapa de script formata a saída JSON para ter uma propriedade chamada `data`.
- A saída JSON não deve retornar mais de 5.000 opções de escolha, valores de modelo de campo ou itens de elemento de matriz quando os dados se destinam a uma escolha dinâmica ou a uma entrada de modelo dinâmico.

Nota:
As entradas de escolha dinâmica e modelo dinâmico só podem exibir até 5.000 opções de escolhas ou 5.000 valores de modelos da saída JSON.

- A ação aguarda até 300 segundos (5 minutos) para coletar dados antes que o tempo limite seja atingido.

Nota:
Para mudar o tempo limite de todas as ações, modifique o valor da propriedade do sistema *sn_flow_designer.sync_action_execution_timeout_in_seconds*.

Objeto dinâmico

Um objeto dinâmico é um objeto complexo ou uma matriz de objetos complexos. Os designers de ação criam a estrutura do objeto dinamicamente com uma ação de coleta de dados em vez de codificá-la. Para obter mais informações sobre como criar um objeto dinâmico, consulte Crie uma ação de coleta de dados para um objeto dinâmico .

Diretrizes gerais

Use saídas dinâmicas para integrações de terceiros

Use saídas dinâmicas para introspeção e buscar dados de sistemas externos durante o design de fluxo. Por exemplo, você pode especificar endpoints de serviço ou ações de chamada que interagem com APIs de endpoint específicas. Para obter mais informações sobre como configurar integrações de terceiros com Workflow Studio, consulte IntegrationHub .

Observe o tempo necessário para recuperar grandes quantidades de dados

Por padrão, as saídas dinâmicas têm até 300 segundos para coletar dados antes que o sistema as interrompa. Se sua ação de coleta de dados precisar de mais tempo para coletar dados, defina *sn_flow_designer.sync_action_execution_timeout_in_seconds*propriedade do sistema para um valor maior. Evite valores de tempo limite longo para fluxos interativos em que um usuário final espera inserir ou selecionar um valor.

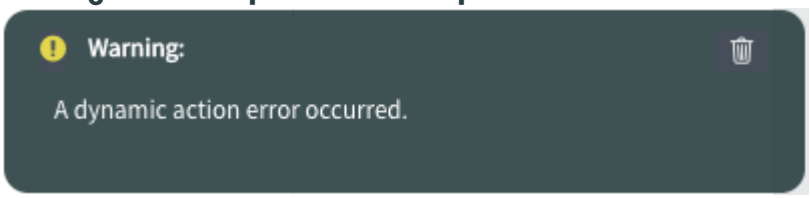
Esteja ciente dos erros de script

Como todas as ações de coleta de dados usam uma etapa de script, possíveis erros podem ocorrer no script. Revise todos os scripts usados para variáveis JSON de saída porque erros de script podem impedir que as saídas recebam os valores JSON de que precisam. Quando ocorre um erro de script de saída dinâmica, a seguinte mensagem de aviso pode ser exibida.

Tradução automática

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

Mensagem exibida para erro de script



Comece a usar saídas dinâmicas

Crie uma ação de amostra que cria saídas dinâmicas para uso em um fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: Action_designer ou admin

Procedimento

1. Crie registros de conexão e credencial para saídas dinâmicas
   Este alias de conexão e credencial fornecerá a URL base e a conta de usuário necessárias para configurar as etapas REST de suas ações de coleta de dados.
2. Crie uma ação de coleta de dados para obter um esquema de registro
   Esta ação de coleta de dados converterá um único registro em um objeto JSON para uma saída dinâmica de registro.
3. Crie uma ação de coleta de dados para obter uma matriz de esquemas de registros
   Esta ação de coleta de dados converterá uma lista de registros de registros em uma matriz JSON de objetos para uma saída dinâmica de registros.
4. Crie uma ação personalizada para testar saídas dinâmicas
   Esta ação personalizada ilustra dois tipos de dados de saída dinâmica. Uma saída dinâmica gera um objeto para um único registro. Outra saída dinâmica gera uma matriz de objetos para uma lista de registros.

Crie registros de conexão e credencial para saídas dinâmicas

Crie os aliases, conexões e credenciais que as etapas REST usarão para se conectar à sua instância local.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Selecione **Novo** , selecione **Credenciais de autenticação básica** e insira estes valores de campo.
   a. Para **Nome** insira `Administrador local` .
   b. Para **Nome de usuário** Insira uma conta de usuário com acesso ao Flow Designer e à REST API.
      Example
      Por exemplo, insira `administrador` .
   c. Para **Senha** insira a senha da conta.
3. Selecione **Enviar** para criar o registro de credencial.
4. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e 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.

5. Selecione **Novo** e insira esses valores de campos.
   a. Para **Nome** Insira Instância local.
   b. Aceite o valor padrão de HTTP para **Tipo de conexão** .
   c. Selecione **Enviar** Para criar o registro de alias de conexão e credencial.
6. Selecione o alias que você criou.

   Example
   Por exemplo, selecione **Instância local** .
7. Na lista relacionada Conexões, selecione **Novo** e insira estes valores de campo.
   a. Para **Nome** insira `Minha instância` .
   b. Em Credencial, selecione o registro de credencial de autenticação básica que você criou.

      Example
      Por exemplo, selecione **Administrador local** credencial.
   c. Em URL de conexão, insira o URL base da sua instância, incluindo a barra no final
      Inclua o prefixo de URL https:// e adicione um caractere de barra no final do URL.

      Example
      Por exemplo, `https://example.service-now.com/` .
   d. Selecione **Enviar** Para criar o registro de conexão HTTP(s).

Crie uma ação de coleta de dados para obter um esquema de registro

Crie uma ação de coleta de dados para pesquisar um esquema de tabela e converter em um objeto JSON.

Antes de Iniciar
Função necessária: Action_designer ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nesta tarefa, você cria uma ação de coleta de dados que coleta o esquema de um registro em sua instância. O objetivo é criar um objeto complexo para uso como uma saída dinâmica. Esta ação de coleta de dados consiste no seguinte:

- Uma etapa REST para coletar dados de esquema de tabela para uma tabela selecionada. O corpo de resposta da etapa REST está no formato JSON.
- Uma etapa de script para transformar o corpo de resposta JSON da etapa REST em um objeto dinâmico. O objeto dinâmico consiste em pares de nome-valor JSON, em que há uma entrada para cada campo na tabela.
- Uma variável de saída chamada `saída` Do tipo JSON para armazenar o objeto dinâmico.

Nota:
Esta tarefa recria as ações de demonstração que são instaladas quando você Solicite um IntegrationHub plug-in para 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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Ações** .
3. Selecione **Novo** e selecione **Nova ação** .
   a. Na tela Propriedades da ação, em **Nome** campo, insira `Obter esquema de objeto da ServiceNow (dinâmico)` .
   b. Selecione **Enviar**.
4. Na Descrição da ação, selecione **Entradas** .
   a. No cabeçalho de Entrada de ação, selecione **Criar entrada** .
   b. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira `Tabela` .
   c. Em **Tipo** campo, selecione `Cadeia de caracteres` .
   d. Para tornar essa entrada necessária, alterne **Obrigatório** controle deslizante para que ele fique ativo.
5. Na Descrição da ação, selecione o ícone adicionar uma nova etapa (Em Entradas e selecione **Etapa REST** .
6. No cabeçalho da etapa REST, preencha os seguintes campos.

Campo	Valor
Conexão	Saia do **Usar Alias de Conexão** opção selecionada.
Alias de conexão	selecione o ícone criar novo registro ( ) para criar um novo Crie uma conexão HTTP(s) ou use uma conexão existente para sua instância. . **Credencial** Para a conexão HTTP(s) deve usar Credenciais de autenticação básica . . **URL de conexão** Deve ser o URL base da sua instância, incluindo a barra no final Para obter mais informações sobre conexões e credenciais, consulte Introdução ao Connections e. Introdução às credenciais .
Criar solicitação	Saia do **Manualmente** opção selecionada.
Caminho do recurso	Insira `api/now/processflow/table/` e selecione o seletor de cápsula de dados ( ). Selecionar **Entradas** > **Tabela**. Em seguida, insira `/schema` .
Método HTTP	Insira `OBTER`
Parâmetros de Consulta	selecione o ícone de mais (para adicionar um novo parâmetro de consulta. Em seguida, em **Nome** campo, insira `get_choices` e. `verdadeiro` em **Valor** campo.

7. Na Descrição da ação, selecione o ícone adicionar uma nova etapa (Em sua etapa REST e selecione **Script** etapa.

Tradução automática

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

a. Na seção Variáveis de entrada, selecione **Criar variável** .

b. Em **Nome** campo, insira `carga` .

c. Ao lado de **Valor** , selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Etapa REST** > **Corpo da Resposta**.

d. No campo **Script**, insira o código a seguir.

```
(function execute(inputs, outputs) {
 var payload = JSON.parse(inputs.payload);

 var columns = payload.result.data.columns;
 var schema = columns.map(function(column) {
  var value = {
   label: column.label,
   name: column.name,
   type: getCOType(column.definition.base_type),
  };
  if (column.definition.type === 'choice') {
   value.type = 'choice';
   value.choices = column.definition.choices;
  }
  if (column.definition.base_type === 'GUID') {
   value.children = [
    { label: 'Link', name: 'link', type: 'string' },
    { label: 'Value', name: 'value', type: 'string' },
   ];
  }
  return value;
 });
 outputs.schema = {
  data: {
   type: 'object',
   children: schema,
  },
 };

 function getCOType(type) {
  if (type === 'GUID') return 'reference';
  return type;
 }
})(inputs, outputs);
```

e. Na seção Variáveis de saída, selecione **Criar variável** .

f. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira `esquema` .

g. Em **Tipo** campo, selecione `JSON` .

8. Na Descrição da ação, selecione **Saídas** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 cabeçalho Saída da ação, selecione **Criar saída** .

b. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira `saída` .

c. Em **Tipo** campo, selecione `JSON` .

d. No cabeçalho Saída da ação, selecione **Sair do Modo de edição** .

e. Ao lado de **Valor** , selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Etapa de script** > **esquema**.

9. No cabeçalho Ação, selecione **Salvar** e selecione **Teste** . teste a ação .

a. Na tela Ação de teste, insira `incidente` para **Tabela** entrada.

b. Selecione **Run Test** (Executar teste).

c. Verifique os detalhes da execução da ação.
Sua ação de coleta de dados será executada com sucesso se o valor de tempo de execução for `campos` é um objeto complexo em um formato semelhante ao exemplo abreviado a seguir.

```
{
    "data": {
      "type": "object",
      "children": [
        {
          "name": "active",
          "label": "Active",
          "type": "boolean"
        },
        {
          "name": "activity_due",
          "label": "Activity due",
          "type": "datetime"
        }, ...
```

10. No cabeçalho Ação, selecione **Publicar** para fazer o. *`Get ServiceNow Object Schema (Dynamic)`* Ação disponível para outros fluxos e ações no escopo global.

Crie uma ação de coleta de dados para obter uma matriz de esquemas de registros

Crie uma ação de coleta de dados para gerar uma matriz de objetos de uma lista de registros.

Antes de Iniciar

Função necessária: Action_designer ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nesta tarefa, você cria uma ação de coleta de dados que coleta o esquema de um registro em sua instância. O objetivo é criar um objeto complexo para uso como uma saída dinâmica. Esta ação de coleta de dados consiste no seguinte:

- Uma etapa REST para coletar dados de esquema de tabela para uma tabela selecionada. O corpo de resposta da etapa REST está no formato JSON.
- Uma etapa de script para transformar o corpo de resposta JSON da etapa REST em um objeto dinâmico. O objeto dinâmico consiste em uma matriz JSON de objetos, em que cada registro de origem é convertido em um objeto da matriz.
- Uma variável de saída chamada `saída` Do tipo JSON para armazenar o objeto dinâmico.

Tradução automática

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

Nota:
Esta tarefa recria as ações de demonstração que são instaladas quando você Solicite um IntegrationHub plug-in para sua instância.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Ações** .
3. Selecione **Novo** e selecione **Nova ação** .
   a. Na tela Propriedades da ação, em **Nome** campo, insira `Esquema Array.Object da ServiceNow (dinâmico)` .
   b. Selecione **Enviar**.
4. Na Descrição da ação, selecione **Entradas** .
   a. No cabeçalho de Entrada de ação, selecione **Criar entrada** .
   b. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira `Tabela` .
   c. Em **Tipo** campo, selecione `Cadeia de caracteres` .
   d. Para tornar a entrada necessária, alterne **Obrigatório** controle deslizante para que ele fique ativo.
5. Na Descrição da ação, selecione o ícone adicionar uma nova etapa (Em Entradas e selecione **REST** etapa.
6. No cabeçalho da etapa REST, preencha os seguintes campos.

Campo	Valor
Conexão	Sair **Usar Alias de Conexão** selecionado.
Alias de conexão	selecione o ícone criar novo registro ( ) para criar um novo Crie uma conexão HTTP(s) ou use uma conexão existente para sua instância. . **Credencial** Para a conexão HTTP(s) deve usar Credenciais de autenticação básica . . **URL de conexão** Deve ser o URL base da sua instância, incluindo a barra no final
Criar solicitação	Sair **Manualmente** selecionado.
Caminho do recurso	Insira `api/now/processflow/table/` e selecione o seletor de cápsula de dados ( ). Selecionar **Entradas** > **Tabela**. Por fim, insira `/schema`
Método HTTP	Insira `OBTER`
Parâmetros de Consulta	selecione o ícone de mais (para adicionar um novo parâmetro de consulta. Em seguida, em **Nome** campo, insira `get_choices` e. `verdadeiro` em **Valor** campo.

7. Em Descrição da ação, selecione **Adicione uma nova etapa** ( ) Em sua etapa REST e selecione **Script** etapa.

Tradução automática

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

a. Na seção Variáveis de entrada, selecione **Criar variável** .

b. Em **Nome** campo, insira `carga` .

c. Ao lado de **Valor** , selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Etapa REST** > **Corpo da Resposta**.

d. No campo **Script**, insira o código a seguir.

```
(function execute(inputs, outputs) {
 var payload = JSON.parse(inputs.payload);

 var columns = payload.result.data.columns;
 var schema = columns.map(function(column) {
  var value = {
   label: column.label,
   name: column.name,
   type: getCOType(column.definition.base_type),
  };
  if (column.definition.type === 'choice') {
   value.type = 'choice';
   value.choices = column.definition.choices;
  }
  return value;
 });
 outputs.schema = {
  data: {
   type: 'array.object',
   attributes: {
    child_type: 'object',
   },
   children: schema,
  },
 };

 function getCOType(type) {
  if (type === 'GUID') return 'string';
  return type;
 }
})(inputs, outputs);
```

e. Na seção Variáveis de saída, selecione **Criar variável** .

f. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira `esquema` .

g. Em **Tipo** campo, selecione `JSON` .

8. Na Descrição da ação, selecione **Saídas** .

a. No cabeçalho Saída da ação, selecione **Criar saída** .

b. Insira `saída` em **Rótulo** e. **Nome** 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.

c. Selecione JSON para **Tipo** campo.

d. Selecione **Sair do Modo de edição** .

e. Ao lado de **Valor** , selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Etapa de script** > **esquema**.

9. No cabeçalho Ação, selecione **Salvar** e selecione **Teste** . teste a ação .

a. Na tela Ação de teste, em **Tabela** campo, insira incidente .

b. Selecione **Run Test** (Executar teste).

c. Verifique os detalhes da execução da ação.
Sua ação de coleta de dados será executada com sucesso se o valor de tempo de execução for campos a saída é um objeto complexo que contém uma matriz de pares de chave-valor para rótulo , nome e valor conforme mostrado no exemplo resumido a seguir.

```
{
    "data": {
      "type": "array.object",
      "children": [
        {
          "name": "active",
          "label": "Active",
          "type": "boolean"
        },
        {
          "name": "activity_due",
          "label": "Activity due",
          "type": "datetime"
        }, ...
```

10. No cabeçalho Ação, selecione **Publicar** para fazer o. *`Get ServiceNow Array.Object Schema (Dynamic)`* Ação disponível para outras ações no escopo global.

Crie uma ação personalizada para testar saídas dinâmicas

Criar uma ação de amostra para gerar dinamicamente duas saídas de ação, Registro e. Registros que são atualizados dinamicamente quando o valor de **Tabela** mudanças de entrada.

Antes de Iniciar
Função necessária: Action_designer ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta ação personalizada usa duas ações de coleta de dados para preencher saídas dinâmicas.

Procedimento

1. No cabeçalho principal, selecione o ícone Criar fluxo, subfluxo ou ação ( ) e selecione **Ação** .

a. No modal Propriedades da ação, em **Nome** campo, insira Obter registros da ServiceNow (dinâmico) .

b. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

2. Na Descrição da ação, selecione **Entradas** .
   a. No cabeçalho de Entrada de ação, selecione **Criar entrada** .
   b. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira `Tabela` .
   c. Em **Tipo** campo, selecione `Opção dinâmica` .
   d. Para tornar a entrada necessária, alterne **Obrigatório** controle deslizante para que ele fique ativo.
   e. Selecione o ícone Alternar entradas avançadas ( ) para exibir as opções avançadas do `Tabela` entrada.
   f. Em **Valor padrão** campo, insira `incidente` .
   g. Em Opções dinâmicas, em **Ação** campo, selecione **Obter tabelas da ServiceNow - dinâmicas** .
   h. Selecione **Criar entrada** para criar outra entrada de ação.
   i. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira `NumberOfRegistros` .
   j. Em **Tipo** campo, selecione **Inteiro** .
   k. Para tornar a entrada necessária, alterne **Obrigatório** controle deslizante para que ele fique ativo.
   l. Selecione o ícone Alternar entradas avançadas ( ) para exibir as opções avançadas do `Tabela` entrada.
   m. Em **Valor padrão** campo, insira `3` .
3. Na Descrição da ação, selecione o ícone adicionar uma nova etapa (Em Entradas e selecione **REST** etapa.
4. No cabeçalho da etapa REST, preencha os seguintes campos.

Campo	Valor
Conexão	Sair **Usar Alias de Conexão** selecionado.
Alias de conexão	Selecione o ícone Criar novo registro ( ) para criar um novo Crie uma conexão HTTP(s) ou use uma conexão existente para sua instância. . **Credencial** Para a conexão HTTP(s) deve usar Credenciais de autenticação básica . . **URL de conexão** Deve ser o URL base da sua instância, incluindo a barra no final
Criar solicitação	Sair **Manualmente** selecionado
Caminho do recurso	Insira `api/now/table/` e selecione o seletor de cápsula de dados ( ). Selecionar **Entradas** > **Tabela**.
Método HTTP	Insira `OBTER`
Parâmetros de Consulta	Selecione o ícone de mais (para adicionar um novo parâmetro de consulta. Em seguida, insira `sysparm_limit` em **Nome** campo. Ao lado de **Valor** , selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Entradas** > **Número de registros**.

Tradução automática

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

5. Na Descrição da ação, selecione o ícone adicionar uma nova etapa ( ) em **Entradas** e selecione **Script** etapa.

   a. Na seção Variáveis de entrada, selecione **Criar variável** .

   b. Em **Nome** campo, insira `carga` .

   c. Ao lado de **Valor** , selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Etapa REST** > **Corpo da Resposta**.

   d. No campo **Script**, insira o código a seguir.

```
(function execute(inputs, outputs) {
  var response = JSON.parse(inputs.payload);
  var records = response.result;
  outputs.record = records[0];
  outputs.records = JSON.stringify(records);
})(inputs, outputs);
```

   e. Na seção Variáveis de saída, selecione **Criar variável** .

   f. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira `registro` .

   g. Selecione **JSON** para **Tipo** campo.

   h. Alterne **Obrigatório** controle deslizante para que ele fique ativo.

   i. Selecione **Criar variável** para criar outra variável de saída para a etapa de script.

   j. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira `registros` .

   k. Em **Tipo** campo, selecione `JSON` .

   l. Para tornar a entrada necessária, alterne **Obrigatório** controle deslizante para que ele fique ativo.

6. Na Descrição da ação, selecione **Saídas** .

   a. No cabeçalho Saída da ação, selecione **Criar saída** .

   b. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira `Registros` .

   c. Em **Tipo** campo, selecione **Objeto dinâmico** .

   d. Selecione o ícone Alternar entradas avançadas ( ) para exibir as opções avançadas do `Registros` saída.

   e. Em Opções dinâmicas, selecione **Esquema Array.Object da ServiceNow (dinâmico)** . **Ação** .

   f. Para tornar a entrada Tabela dependente de outra entrada, alterne **Depende de outra entrada** controle deslizante para ativá-lo.

   g. Em **Tabela** e, selecione **Tabela** .

   h. No cabeçalho Saída da ação, selecione **Sair do Modo de edição** .

Tradução automática

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

i. Ao lado de **Valor** , selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Etapa de script** > **registros**.

j. No cabeçalho Saída da ação, selecione **Editar saídas** > **Criar Saída** para criar outra saída de ação.

k. Em **Rótulo** e. **Nome** campos, insira `Registro` .

l. Em **Tipo** campo, selecione `Objeto dinâmico` .

m. Selecione o ícone Alternar entradas avançadas (para exibir as opções avançadas do `Registro` saída.

n. Em Opções dinâmicas, em **Ação** campo, selecione **Obter esquema de objeto da ServiceNow (dinâmico)** .

o. Para tornar a entrada Tabela dependente de outra entrada, alterne **Depende de outra entrada** controle deslizante para ativá-lo.

p. Em **Tabela** campo, selecione **Tabela** .

q. No cabeçalho Saída da ação, selecione **Sair do Modo de edição** .

r. Para **Valor** , selecione o seletor de cápsula de dados ( ) e selecione **Etapa de script** > **registro**.

7. No cabeçalho Ação, selecione **Salvar** e selecione **Teste** . teste a ação .

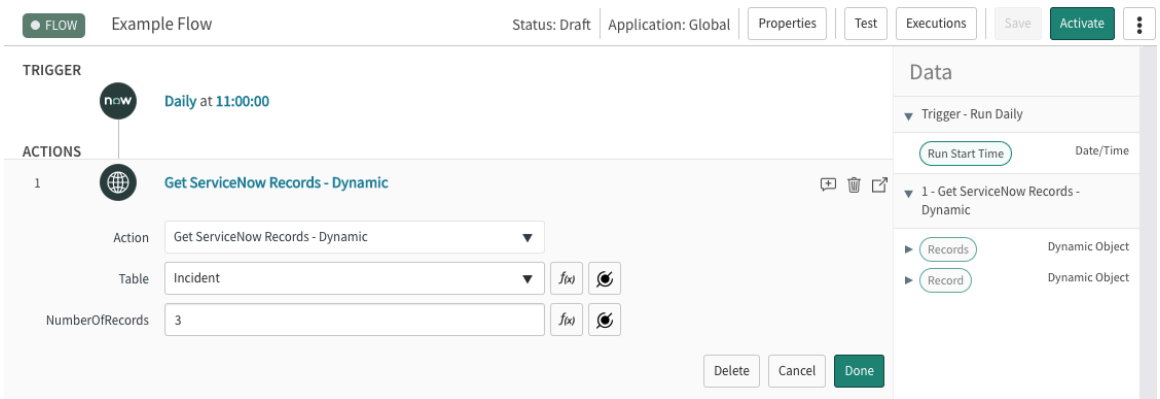
a. Na tela Ação de teste, selecione qualquer valor de opção gerado dinamicamente para **Tabela** entrada.

b. Selecione **Run Test** (Executar teste).

c. Verifique os detalhes da execução da ação.
Sua ação será executada com sucesso se o valor de tempo de execução for `Registro` é um objeto complexo formatado corretamente e o valor de tempo de execução para `Registros` é uma matriz de objetos complexos formatados corretamente.

8. No cabeçalho Ação, selecione **Publicar** para fazer o. *`Get ServiceNow Records (Dynamic)`* Ação disponível para fluxos no escopo global.

Resultado



Agora você pode adicionar *`Get ServiceNow Records (Dynamic)`* ação para um fluxo. Esta ação de amostra gera dinamicamente duas saídas de ação, `Registro` e. `Registros` , que podem ser acessadas como cápsulas de dados no painel de dados. As cápsulas de dados são atualizadas dinamicamente quando o valor de **Tabela** mudanças 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.

Crie uma ação de coleta de dados para um objeto dinâmico

Crie uma ação para coletar valores de saída. Em seguida, passe os valores para uma ação primária como um objeto dinâmico.

Antes de Iniciar

Função necessária: Action_designer ou admin

Nota:
As saídas dinâmicas não estão disponíveis no sistema de base. Para usar saídas dinâmicas em Workflow Studio, você deve Solicite um IntegrationHub plug-in .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Essas etapas permitem criar uma ação genérica de coleta de dados para uma saída dinâmica. Para ver exemplos de trabalho de ações de coleta de dados para saídas dinâmicas, consulte Comece a usar saídas dinâmicas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Ações** .
3. Selecionar **Novo(a)** > **Nova ação**.
4. Em **Nome** insira um nome para sua ação e escolha o apropriado **Aplicação** e selecione **Enviar** .
5. Na Descrição da ação, selecione o ícone adicionar uma nova etapa ( ) Em Entradas e selecione **REST** etapa.
   Configure sua etapa REST para obter dados da URL base apropriada e do caminho do recurso com quaisquer Parâmetros de consulta aplicáveis para o método HTTP `OBTER` . Para obter mais informações sobre como usar a etapa REST em IntegrationHub, consulte Etapa REST e. REST no IntegrationHub .
6. Na Descrição da ação, selecione o ícone adicionar uma nova etapa ( ) Em sua etapa REST e selecione **Script** etapa.
   Esta etapa de script deve transformar a resposta do corpo de resposta da etapa REST em um formato que defina o esquema de uma saída de objeto dinâmico para uma ação primária. Sua etapa de script deve:
   - Tem uma única variável de saída JSON. A etapa de script pode ter outras variáveis de saída, mas somente uma deve ser do tipo JSON.
   - Formate a variável de saída JSON para que ela contenha uma propriedade chamada `dados` . Para uma saída de objeto complexo, seu `dados` a propriedade deve ter um formato semelhante ao seguinte exemplo:

```
{
    data: {
      type: "object",
      //Required

      children: [
      //Required - This is a collection of field definitions

        {
          name: "Name 1",
          //Required - Unique name

          label: "Label 1",
          //Required - Display name

          type: "string"
```

Tradução automática

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

```
            //Required - Supported field type (See the Note below)

         },

         {
            name: "Name 2",
            label: "Label 2",
            type: "string"
         }
      ]
   }
}
```

Para uma saída de matriz de objeto complexa, seu `dados` a propriedade deve ter um formato semelhante ao seguinte exemplo:

```
{
    data: {
       type: "object",
       //Required

       attributes: { child_type: "object" }
       //Required - Indicates that the array's children are of type object

       children: [
       //Required - This is a collection of field definitions

          {
             name: "Name 1",
             //Required - Unique name

             label: "Label 1",
             //Required - Display name

             type: "string"
             //Required - Supported field type (See the Note below)
          },

          {
             name: "Name 2",
             label: "Label 2",
             type: "string"
          }
       ]
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Compatível tipos de dados de ação para `tipo` a propriedade inclui:

- `Cadeia de caracteres`
- `inteiro`
- `data/hora`
- `opção`
- `booliano`
- `objeto`
- `matriz.cadeia de caracteres`
- `array.integer`
- `array.datetime`
- `array.choice`
- `matriz.booliano`
- `array.object`

7. Na Descrição da ação, selecione **Saídas** .

   a. Crie uma saída do tipo **Saída dinâmica** .

   Nota:
   Se você não vir Saídas dinâmicas como uma opção de tipo de dados, significa que você não tem um IntegrationHub assinatura.

   b. Em Opções dinâmicas, selecione uma ação de coleta de dados para **Ação** opção.
   Para obter exemplos de ações de coleta de dados de saída dinâmica, consulte Comece a usar saídas dinâmicas.

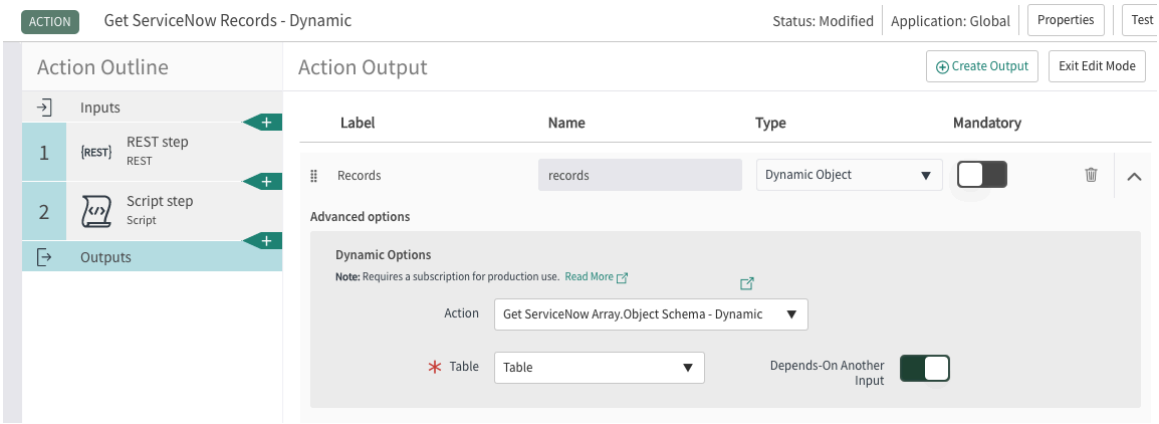
   c. **Opcional:** Se necessário, defina **Depende de outra entrada** e selecione a entrada.

   Crie saídas do tipo Objeto dinâmico.

8. Selecione **Salvar** e. teste a ação .
   Nos detalhes da execução, sua ação de coleta de dados será executada com sucesso se o valor de tempo de execução for `saída` contém o. `dados` propriedade no formato apropriado.
9. Selecione **Publicar** para disponibilizar a ação para outros fluxos ou ações no mesmo escopo da aplicação.

Tradução automática

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



Agora você pode usar sua ação de coleta de dados para preencher os valores de esquema de um objeto dinâmico em uma ação primária.

Opções de configuração de saída dinâmica

Use essas opções para configurar suas saídas dinâmicas para uma ação primária.

Configuração de saída dinâmica

Opções de saída dinâmica

Opção	Descrição
Rótulo	Insira um rótulo que apareça na cápsula de dados de saída da ação.
Nome	Insira um nome descritivo para o objeto dinâmico.
Ação	Selecione uma ação de coleta de dados que gere valores como saída JSON.
Depende de outra entrada	Habilite esta opção para exigir que um valor de entrada da ação primária seja passado como uma entrada para a ação de coleta de dados. Se habilitado, selecione uma entrada dependente da ação primária.

Avaliação de erro de ação

Permita que ações capturem falhas de etapa e continuem em execução. Identifique quando ocorrerem condições de erro específicas e retorne seu próprio código de status da ação, mensagem de status e estado de erro.

Benefícios

Habilite a avaliação de erro de ação para obter esses benefícios.

- Capture falhas de etapa e permita que uma ação continue em execução. Especifique o comportamento de falha de cada etapa adicionada a uma ação.
- Crie suas próprias condições de erro. Especifique quando uma ação retorna um estado de erro, bem como os códigos de status e as mensagens retornadas.
- Forneça mais informações e opções de tratamento de erros para os designers de fluxo. Use seus próprios códigos de status da ação e de mensagens para identificar problemas e fornecer detalhes para ações corretivas.

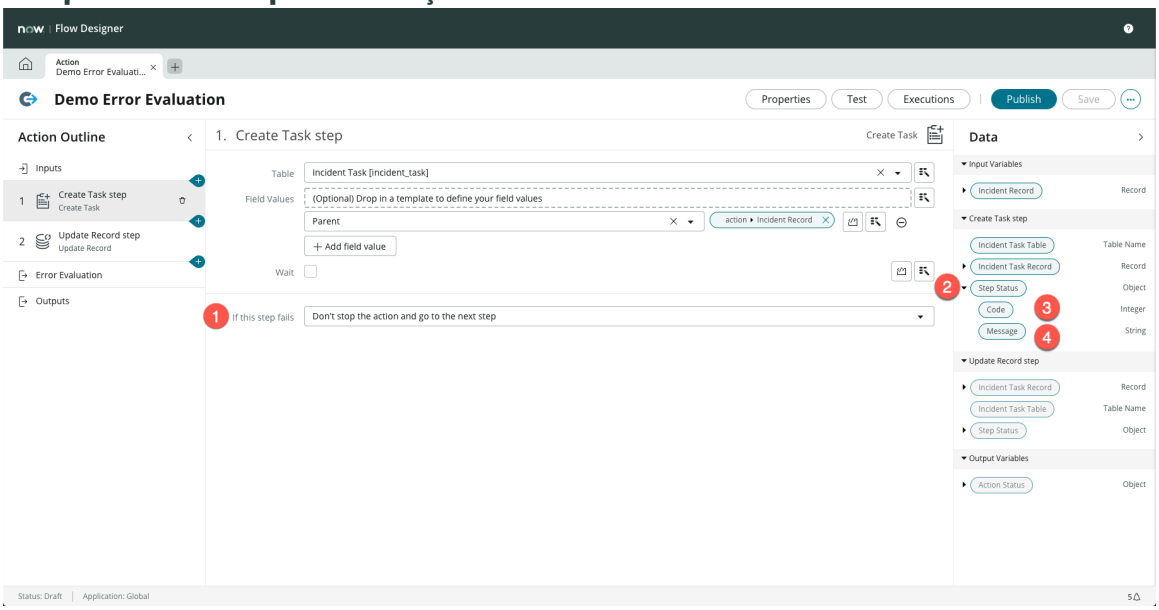
Componentes da etapa de avaliação de erro de ação

Cada etapa oferece componentes de avaliação de erro.

Tradução automática

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

Componentes da etapa de avaliação de erro



1. **Opção se esta etapa falhar**

   Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Esta opção não tem efeito no Status da etapa.

2. **Status da etapa**

   Cápsula de dados do objeto que contém detalhes de tempo de execução sobre a etapa. Cada etapa em uma ação retorna um Status da etapa.

3. **Status da etapa > Código**

   Cápsula de dados inteiros que indica se a etapa produziu um erro. Uma etapa retorna um valor de 1 quando produz um erro por qualquer motivo. Por exemplo, uma etapa pode produzir um erro se não tiver dados de entrada obrigatórios ou retornar uma saída no tipo de dados incorreto. Uma etapa retorna um valor de 0 quando é executada com sucesso. Esses códigos não podem ser personalizados.

4. **Status da etapa > Mensagem**

   Cápsula de dados da cadeia de caracteres que contém a mensagem de erro produzida pela etapa ou operação do sistema. Você não pode personalizar a mensagem de status da etapa.

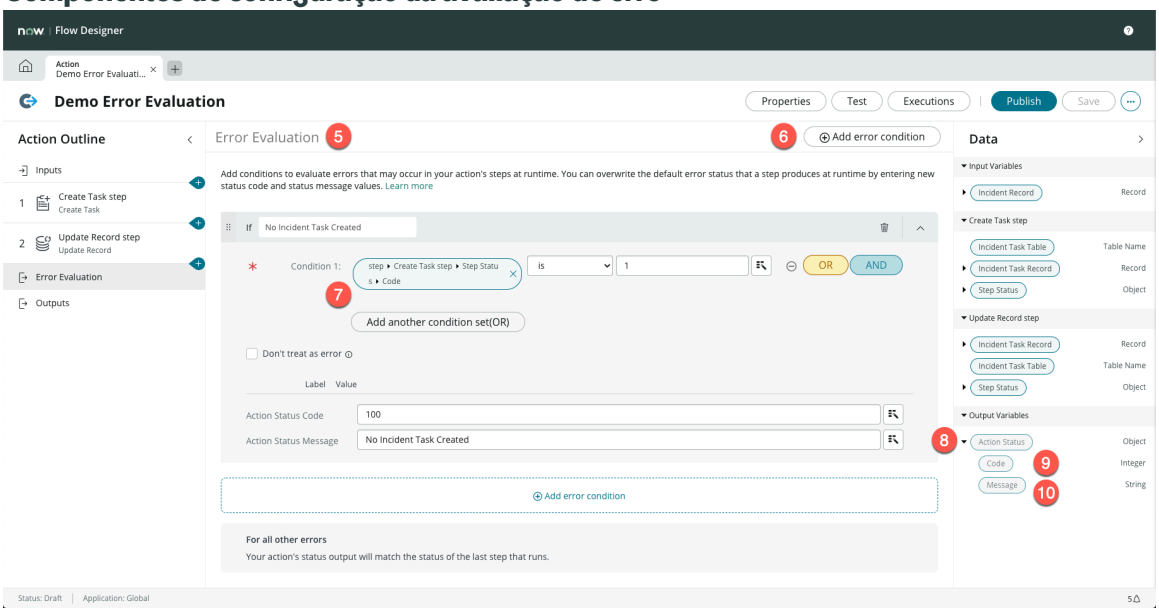
Componentes de configuração da avaliação de erro de ação

A avaliação de erro de ação consiste em componentes de configuração.

Tradução automática

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

Componentes de configuração da avaliação de erro



5. Seção de avaliação de erro

Seção que contém possíveis condições de erro. Quando uma ação é executada, ela avalia as condições de erro disponíveis de cima para baixo, procurando uma possível correspondência. Uma ação retorna o Status da ação especificado pela primeira condição de erro correspondente. Se não houver nenhuma condição de erro correspondente, o status da ação será definido como o status de execução da última etapa.

> **Nota:**
> As ações de fluxo de dados têm uma seção de avaliação de erro para etapas REST, SOAP e JDBC. Para obter mais informações, consulte Data Stream actions and pagination .

6. Opção de adicionar condição de erro

Opção para adicionar uma condição de erro. Cada condição de erro é equivalente a um bloco de lógica de fluxo do tipo "if else". Somente uma condição de erro pode ser verdadeira por vez.

7. Configuração de condição de erro

Opções disponíveis para configurar uma condição de erro.

- Rótulo que você deseja usar para identificar a condição de erro
- Condições que devem ser atendidas para corresponder a esta condição de erro
- Estado de erro para o qual você deseja que a ação retorne ao fluxo
- Código de status da ação para o qual você deseja que a ação retorne ao fluxo
- Mensagem de status da ação para a qual você deseja que a ação retorne ao fluxo

8. Status da ação

Cápsula de dados do objeto que contém detalhes de tempo de execução sobre a ação. Uma ação sempre retorna um Status da ação.

9. Status da ação > Código

Cápsula de dados inteiros que contém o código retornado pela primeira condição de erro correspondente ou a última etapa executada. Você pode retornar seu próprio código ao criar uma condição de erro personalizada.

Tradução automática

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

10. Status da ação > Mensagem

Cápsula de dados de cadeia de caracteres que contém a mensagem produzida por uma condição de erro correspondente ou a última etapa executada. Você pode retornar sua própria mensagem ao criar uma condição de erro personalizada.

Recursos de manipulação de erros de fluxo e ação

Para obter mais informações sobre como usar o tratamento de erros em ações e fluxos, consulte ServiceNow® Publicação da comunidade Visão geral do tratamento de erros de fluxo e ação: Por que e como testar erros - CoE de automação do Worfklow .

- Tratamento de erros de fluxo e ação Nível 1: Nova tentativa e avaliação de erro de ação - CoE de automação de fluxo de trabalho
- Tratamento de erros de fluxo e ação Nível 2: Lógica de fluxo - CoE de automação de fluxo de trabalho
- Tratamento de erros de fluxo e ação Nível 3: Tratamento de erros de fluxo - CoE de automação de fluxo de trabalho
- Tratamento de erros de fluxo e ação Nível 4: Boas práticas e resumo - CoE de automação de fluxo de trabalho

Diretrizes gerais

Siga estas diretrizes gerais para obter os benefícios oferecidos pela avaliação de erro de ação.

Permitir que somente etapas independentes continuem em execução

Permita que uma etapa continue em execução se ela não retornar os dados exigidos por uma etapa posterior. Se uma etapa fornecer os dados necessários para etapas posteriores, você saberá que as etapas posteriores não poderão ser executadas com sucesso.

Evite mais de 10 condições de erro

Embora não haja limite para o número de condições de erro que você pode criar, cada condição de erro requer avaliação. Quanto mais condições de erro sua ação tiver que avaliar, mais lenta será a execução da ação.

Identificar falhas de etapa específicas

Você pode usar o Status da etapa para identificar quando uma etapa específica falha. Identificar uma etapa específica pode ser útil quando sua ação contém várias instâncias do mesmo tipo de etapa. Você também pode querer identificar uma etapa específica para que um manipulador de erros de fluxo possa executar ações corretivas específicas para a falha.

Coloque condições de erro específicas antes das condições gerais de erro

A avaliação de erro é interrompida quando a ação encontra uma condição de erro correspondente. Colocar condições gerais de erro primeiro pode impedir que a ação corresponda a condições de erro específicas.

Use rótulos descritivos de condição de erro

Identifique uma condição de erro sem precisar editá-la. Por padrão, você só pode ver as condições de erro ao editá-las.

Adicionar condição de erro

Habilite uma ação para retornar informações de status personalizadas quando condições específicas forem atendidas. Especifique se um fluxo considera o status da ação personalizada como uma execução bem-sucedida ou com erro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Flow_designer, action_designer ou admin
- Crie uma ação em Workflow Studio

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma ação sempre retorna um objeto Status da ação. Quando uma ação é executada, ela avalia as condições de erro disponíveis de cima para baixo, procurando uma possível correspondência. Uma ação retorna o Status da ação especificado pela primeira condição de erro correspondente. Se não houver nenhuma condição de erro correspondente, o status da ação será definido como o status de execução da última etapa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecione **Ações** e selecione a ação personalizada que você deseja editar.
3. Em Descrição da ação, selecione **Avaliação de erro** .
4. Selecione **Adicionar condição de erro** para cada condição de erro que você deseja definir. Workflow Studio Adiciona um bloco If para configuração.
5. Configure cada condição de erro.

Campo	Descrição
Se	Descrição da condição de erro. Você pode usar este rótulo para identificar a condição de erro quando o construtor de condições não estiver visível. Cada condição de erro é equivalente a um bloco de lógica de fluxo do tipo "if else". Somente uma condição de erro pode ser verdadeira por vez.
Condição N	Construtor de condições para especificar os critérios de correspondência para a condição de erro. Você pode adicionar condições ou conjuntos de condições para definir os critérios de correspondência. Para cada condição, selecione uma cápsula de dados de ação para avaliar. Para cada cápsula de dados a ser avaliada, selecione um operador e um valor correspondente. **Nota:** Workflow Studio exibe somente os operadores e os valores disponíveis para o tipo de cápsula de dados selecionada.
Não tratar como erro	Opção para relatar o status da ação como um erro ou um sucesso quando retornado a um fluxo.
Código do Status da ação	Valor inteiro que você deseja que a ação retorne como parte do objeto Status da ação. Você pode usar este valor inteiro como parte de um Manipulador de erros de fluxo.
Mensagem do Status da ação	Valor da cadeia de caracteres que você deseja que a ação retorne como parte do objeto Status da ação. Você pode usar este valor de cadeia de caracteres como parte de um Manipulador de erros de fluxo.

6. Condições de erro do pedido de cima para baixo na ordem em que você deseja que a ação as avalie.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

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

Resultado

Sua ação personalizada avalia cada condição de erro para condições correspondentes. A ação retorna o Código de status da ação e a Mensagem de status da ação para a primeira condição de erro correspondente. Se não houver nenhuma condição de erro correspondente, o status da ação será definido como o status de execução da última etapa.

Política de repetição

Repita automaticamente as solicitações com falha quando uma etapa encontrar um problema intermitente, como falha de rede ou limite de taxa de solicitação. Defina uma política de nova tentativa para evitar a necessidade de acionar manualmente a etapa.

Recursos

As políticas de novas tentativas podem ser:

- Criado para oferecer suporte a tempos limites de conexão ou solicitações com falha com base no cabeçalho, status, corpo da resposta, erro e método HTTP.
- Aplicado a todas as ações que usam um determinado alias de conexão.
- Aplicado diretamente a uma etapa de ação.

Use políticas de novas tentativas para definir:

- As condições que devem ser atendidas para tentar novamente uma etapa.
- O intervalo de tempo de espera antes de tentar novamente uma etapa.
- O número máximo de tentativas que a etapa faz antes de parar.

Associe uma política de nova tentativa padrão a um alias de conexão e credenciais e aplique a política de nova tentativa a todas as conexões HTTP.

Nota:
Você só pode criar políticas de nova tentativa para etapas JDBC, REST e SOAP.

Crie uma política de novas tentativas

Repita automaticamente as solicitações com falha quando uma etapa encontrar um problema intermitente, como falha de rede ou limite de taxa de solicitação. Defina uma política de nova tentativa para evitar a necessidade de acionar manualmente a etapa.

Antes de Iniciar

- Função necessária: Connection_admin ou credential_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IntegrationHub** > **Tentar Política Novamente** > **Criar novo(a)**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Política de novas tentativas

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente a política de novas tentativas.
Tipo de conexão	**HTTP**

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Condição	Condições que devem ser atendidas para acionar a política de novas tentativas. As condições que acionam uma política de nova tentativa incluem **.** , **não é** , **contém** e **não contém** operadores.
Tentar Estratégia Novamente	○ **Recuo exponencial** Opção para aumentar exponencialmente o intervalo de tempo das tentativas de novas tentativas subsequentes. O multiplicador é 2. ○ **Intervalo fixo** Opção para especificar um intervalo de tempo fixo após o qual uma tentativa de nova tentativa deve ser feita. ○ **Respeitar cabeçalho "Repetir após"** Opção para especificar uma tentativa de nova tentativa com base no valor de data e hora retornado no valor do cabeçalho Repetir após da solicitação HTTP. Para obter mais informações sobre o cabeçalho, consulte RFC 7231, seção 7,1.3: Repetir após . **Nota:** **Respeitar cabeçalho "Repetir após"** Compatível somente com etapas REST e SOAP.
Intervalos (segundos)	Intervalo de tempo em segundos após o qual uma nova tentativa deve ser feita. Este campo se aplica somente a. **Recuo exponencial** e. **Intervalo fixo** estratégias de novas tentativas. **Nota:** Se **Tentar estratégia novamente** . **Recuo exponencial** , o intervalo de tempo aumenta exponencialmente após cada tentativa de nova tentativa até que o número máximo de tentativas seja atingido.
Contagem	Número máximo de tentativas. Este campo se aplica somente a. **Recuo exponencial** e. **Intervalo fixo** estratégias de novas tentativas. Se nenhum valor for especificado, o número máximo de tentativas será baseado no valor fornecido em `glide.fdih.retry.max_count` propriedade do sistema. Valor padrão de `glide.fdih.retry.max_count` a propriedade do sistema é 0. Para obter mais informações sobre propriedades do sistema, consulte Propriedades do sistema disponíveis .
Tempo máximo decorrido (segundos)	Tempo cumulativo máximo em segundos após o qual as tentativas de nova tentativa são interrompidas. Este campo aparece somente quando **Respeitar cabeçalho "Repetir após"** selecionado de **Tentar estratégia novamente** . **Nota:** Se o tempo máximo de novas tentativas for especificado em `glide.fdih.retry.max_time_in_seconds`, o valor da propriedade do sistema tem precedência sobre este valor de campo. Além disso, certifique-se de que o tempo máximo decorrido seja igual ou maior que o valor da propriedade do sistema.

3. **Opcional:** Crie uma propriedade do sistema global com os seguintes atributos.
Para obter mais informações sobre como criar uma propriedade, consulte Adicione uma propriedade do sistema . Você pode usar esta propriedade do sistema para especificar o tempo máximo em segundos para uma política de novas tentativas.

Campo	Valor
Nome	glide.fdih.retry.max_time_in_seconds

Tradução automática

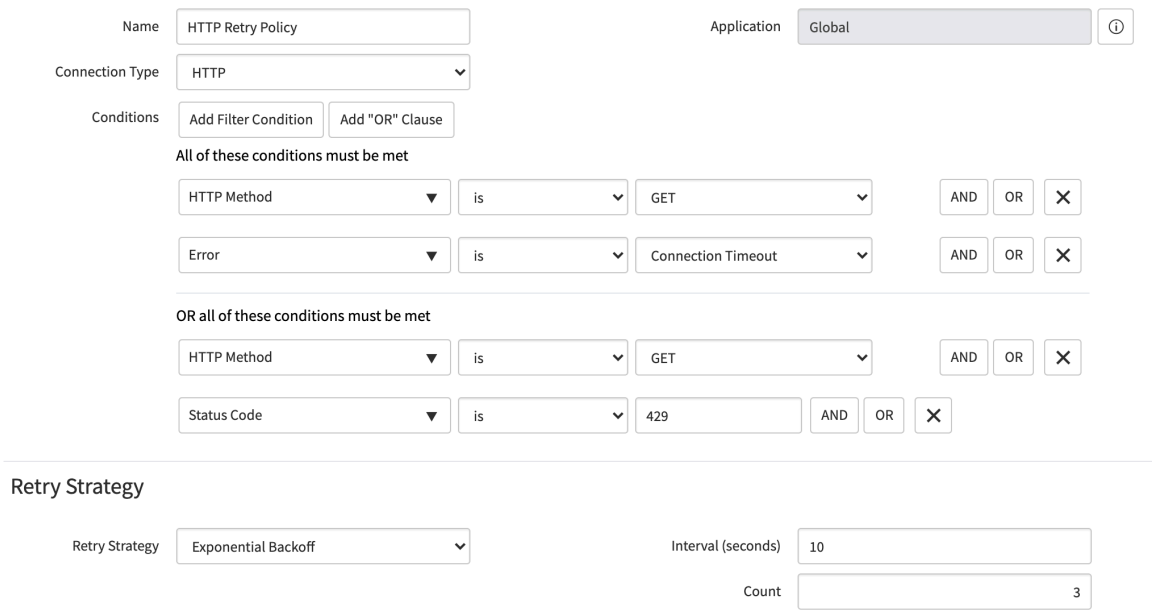
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Valor
Tipo	inteiro
Valor	Valor padrão: 86400 (Segundos) Tempo máximo compatível: 604800 (segundos)

4. Clique em **Enviar**.

Example: Política de novas tentativas com Estratégia de novas tentativas como reversão exponencial

Política de novas tentativas de amostra



Neste exemplo, a política é definida para tentar novamente quando uma destas condições é atendida:

- **O método HTTP é GET e Erro é Tempo limite de conexão**
- **O método HTTP é GET e o Código de status é 429**

Quando a condição é atendida, as tentativas de novas tentativas são feitas por um número máximo de três vezes. O intervalo de tempo entre as tentativas de nova tentativa aumenta exponencialmente. Os intervalos de tempo neste exemplo são 10 segundos, 20 segundos e 40 segundos.

O que Fazer Depois

- Crie um alias de conexão e credencial se você não tiver o alias necessário.
- Atribua a política de novas tentativas como **Política de novas tentativas padrão** Para o alias de conexão e credencial necessário.

> **Nota:**
> Uma política de nova tentativa padrão é fornecida e selecionada como **Política de novas tentativas padrão** . Se você criou políticas de nova tentativa, poderá selecionar a política necessária como **Política de novas tentativas 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.

- Crie uma conexão HTTP(s) na lista relacionada Conexões para o alias de conexão e credencial. Para obter mais informações, consulte Credenciais e conexões .
- Para verificar e exibir os detalhes das tentativas de nova tentativa navegando até **Logs do sistema** > **Solicitações de saída de HTTP**.

Criar habilidade de ação conversacional

Crie uma habilidade para a ação de conversa e disponibilize a habilidade para os usuários em uma conversa. Você pode ter várias habilidades para a mesma ação.

Antes de Iniciar

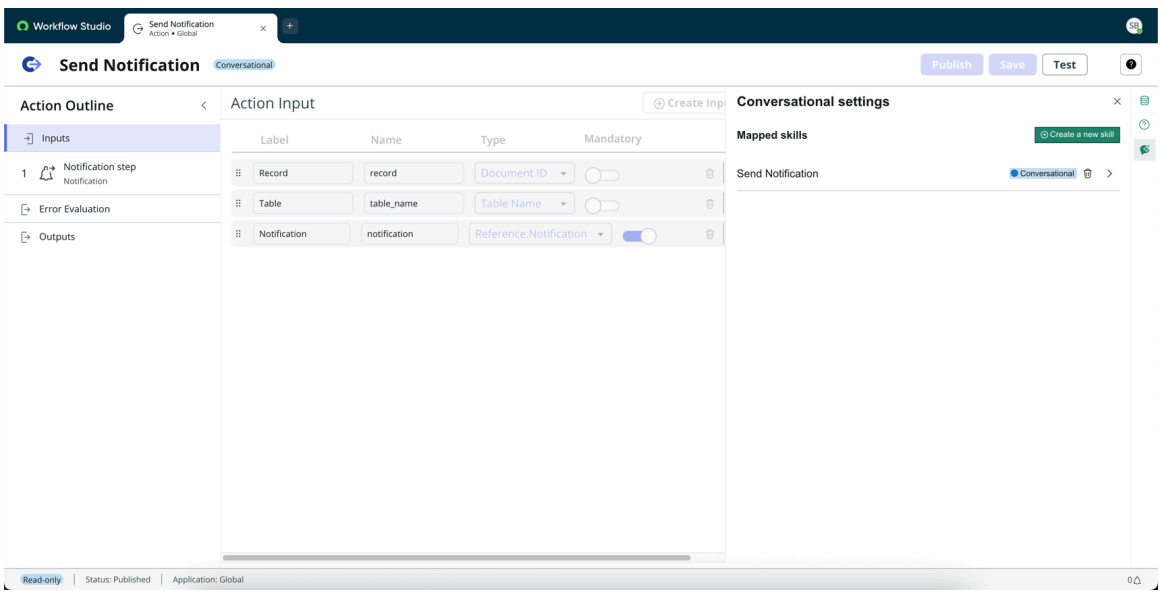
Função necessária:

- flow_designer ou flow_designer
- now.assist.creator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Ações** .
3. Na lista de ações, selecione a ação para a qual você deseja criar a habilidade.
4. No painel lateral, abra **Configurações de conversa** ( ).

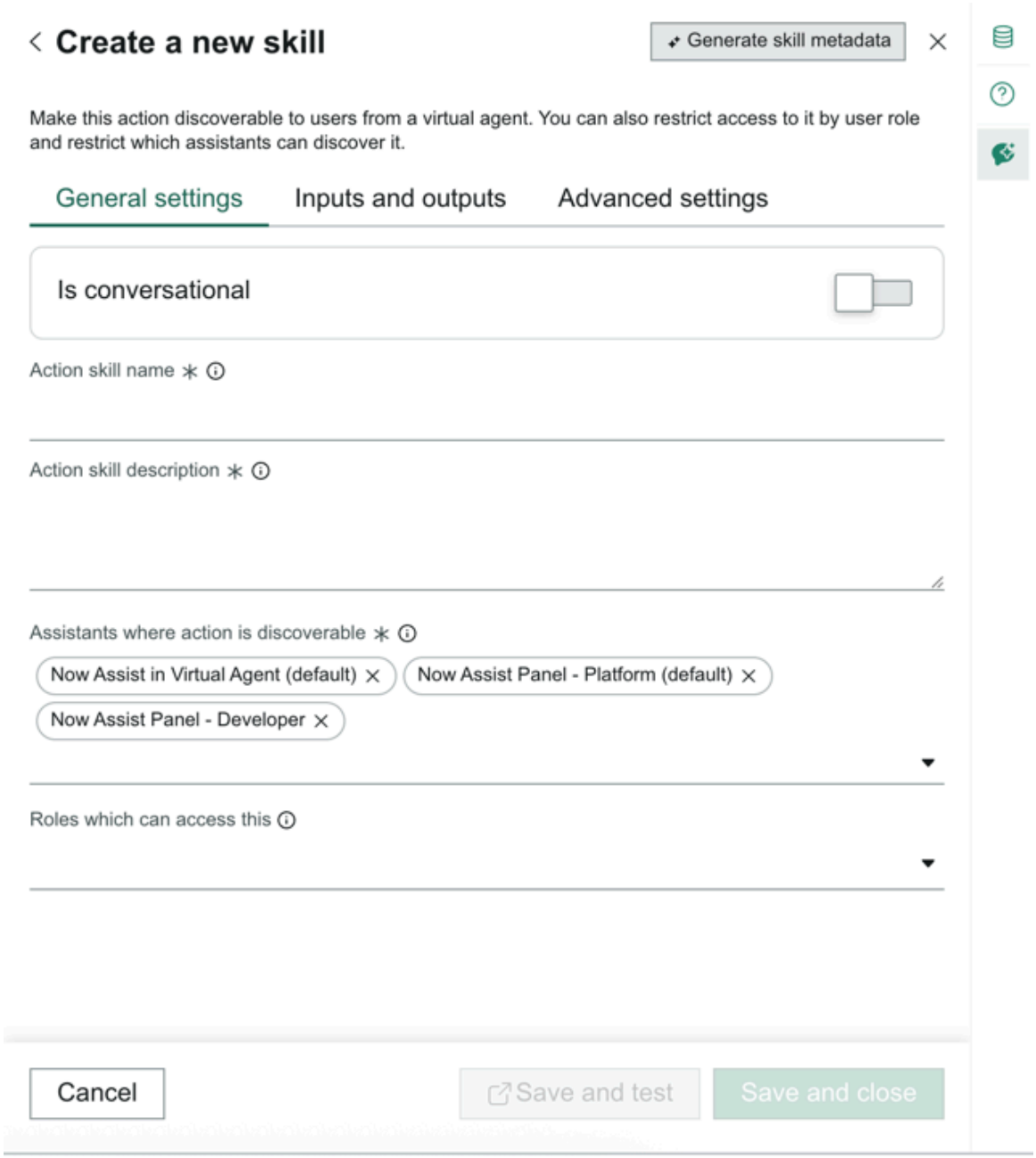
   Se a ação já contiver habilidades, as configurações de conversa exibirão uma lista das habilidades existentes com uma opção para criar uma nova habilidade.



5. Selecione **Crie uma nova habilidade** .
6. **Opcional:** Selecione **Gerar metadados de habilidade** Gerar descrições para a habilidade e as entradas e saídas usando a IA generativa.

Tradução automática

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



Tradução automática

7. Especifique as configurações conforme descrito no tópico Definir configurações de conversa de ação.
8. Salve a habilidade.
   Você também pode testar a habilidade selecionando **Salve e teste** .

Definir configurações de conversa de ação

Defina as configurações de conversa para disponibilizar uma ação para interfaces conversacionais.

Antes de Iniciar

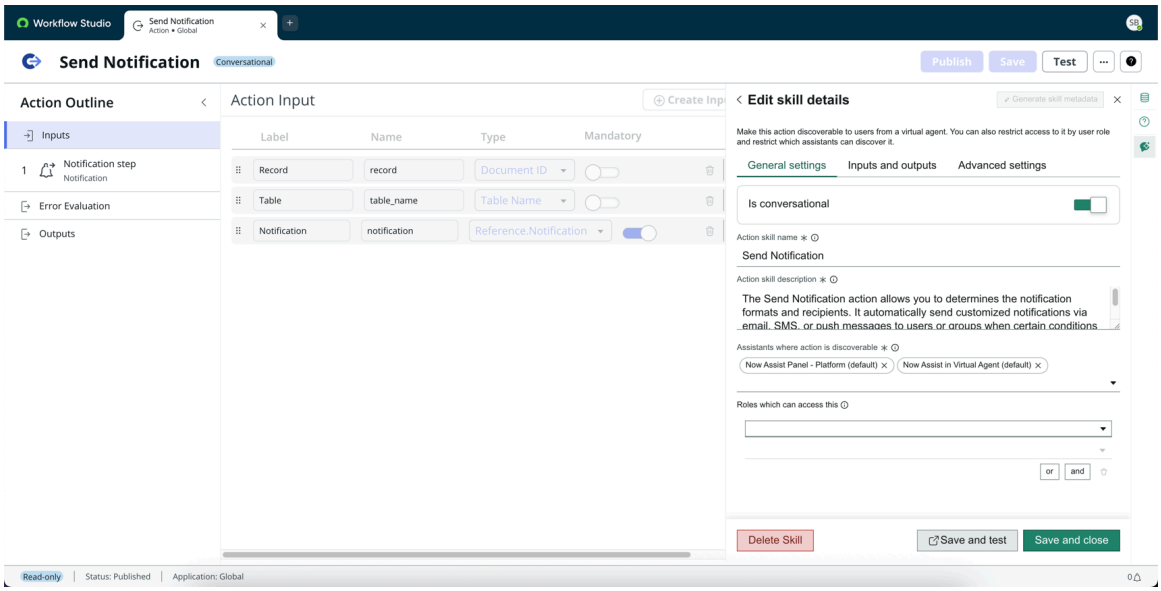
Função necessária:

- flow_designer ou action_designer
- now.assist.creator

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Ações** .
3. Na lista de todas as ações, selecione a ação que você deseja configurar.
4. No painel lateral, abra **Configurações de conversa** ( ).
5. Selecione a habilidade que você deseja editar ou crie uma nova habilidade.
6. Defina as configurações gerais.



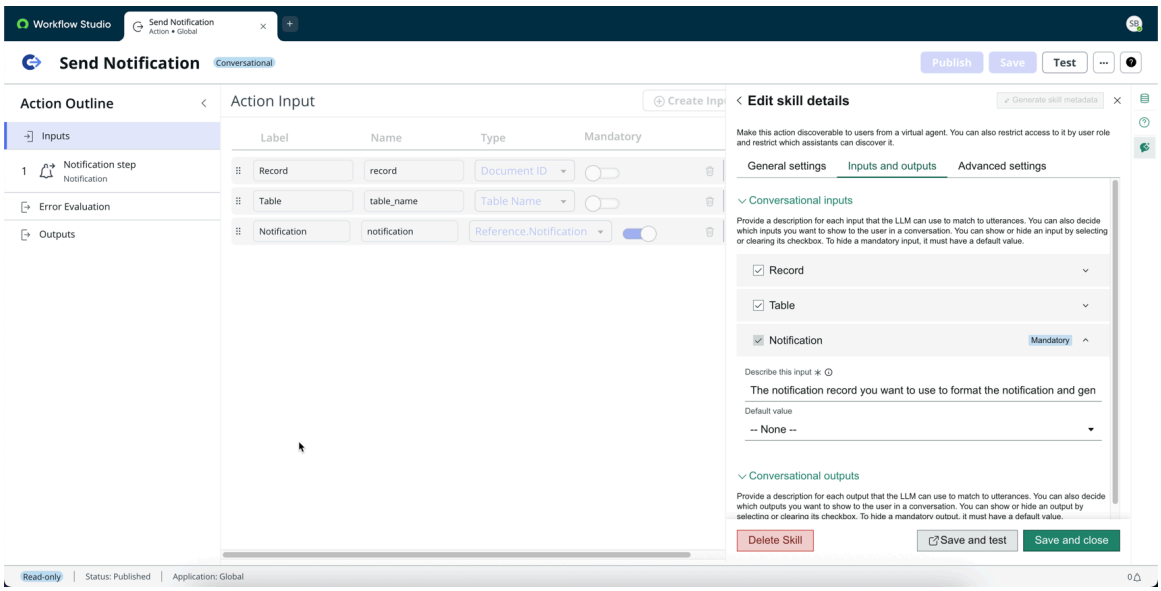
Campo	Descrição
Gerar metadados da habilidade	Opção para gerar descrições para a habilidade de conversa, entradas e saídas da ação usando IA generativa. Workflow Studio gera uma descrição para todas as entradas e saídas em que a descrição está vazia. Regenerar as descrições não substitui as descrições existentes de nenhum dos campos. **Dica:** Este campo será desabilitado se nenhum campo Descrição estiver vazio. Os campos gerados por IA são marcados com o ícone de IA
É conversacional	A opção para disponibilizar a ação para interfaces conversacionais. Quando habilitado, você pode chamar a ação a partir de uma conversa.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Nome da habilidade de ação	O nome que um Virtual Agent exibe para a habilidade na lista de tópicos disponíveis.
Descrição da habilidade da ação	Os termos e palavras-chave de pesquisa que alguém pode usar em uma conversa para chamar esta ação. Quanto mais descritiva a habilidade, melhor Pesquisa com IA pode corresponder a um enunciado. **Dica:** Você pode inserir a descrição manualmente ou usar a IA generativa. Para gerar a descrição com IA generativa, verifique se o campo está vazio e selecione **Gerar metadados de habilidade** .
Assistentes em que a ação é detectável	A lista de assistentes virtuais em que esta ação é detectável.
Funções que podem acessar este	As funções que você deve ter para acessar esta ação de um agente virtual. Durante uma conversa, a ação exibe a habilidade somente para usuários que têm as funções especificadas. Se você manter este campo vazio, a habilidade estará disponível para todos durante as conversas.

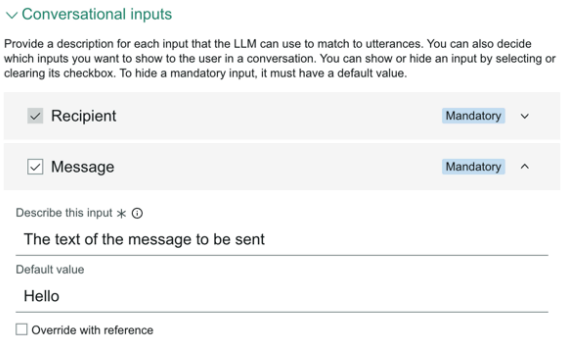
7. Configure as entradas e saídas do subfluxo.



Campo	Descrição
Mostrar/ ocultar caixa de seleção	Controla a visibilidade de uma entrada ou saída em uma conversa. Marque a caixa de seleção se quiser tornar o campo visível na conversa.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	 Por exemplo, você pode usar o texto da mensagem como uma entrada do usuário durante a conversa ou pode ter um texto padrão e ocultar o campo de entrada durante a conversa. Para um campo obrigatório, a caixa de seleção ficará desabilitada até que você especifique um valor padrão.
Entradas conversacionais	A lista de entradas de ação que estão disponíveis para interfaces conversacionais.
Descreva esta entrada	Os termos e palavras-chave de pesquisa que alguém pode usar em uma conversa para definir esta entrada. Quanto mais descritiva for a entrada, melhor Pesquisa com IA pode corresponder a um enunciado. Você deve fornecer uma descrição para entradas obrigatórias. **Dica:** Você pode inserir a descrição manualmente ou usar a IA generativa. Para gerar a descrição com IA generativa, verifique se o campo está vazio e selecione **Gerar metadados de habilidade** .
Valor padrão	Fornece um valor padrão para a entrada de conversa. Durante uma conversa, os usuários podem fornecer seu próprio valor ou prosseguir com o valor padrão. **Dica:** Você pode passar um valor de entrada sem interação do usuário atribuindo um valor padrão e ocultando o campo de entrada.
Substituir por referência	A opção de pesquisar e inserir um valor existente de uma tabela e campo de referência selecionados. Em vez de exigir que os usuários digitem manualmente um valor, esta opção permite que os usuários selecionem em uma lista de valores de registro existentes. Quando executada, a entrada usa o valor que o usuário selecionou na lista. Esta opção está disponível para entradas com E-mail, GUID, Inteiro, Longo, Cadeia de caracteres de Inteiro Longo, cadeia de caracteres e cadeia de caracteres (UTF8 completo).

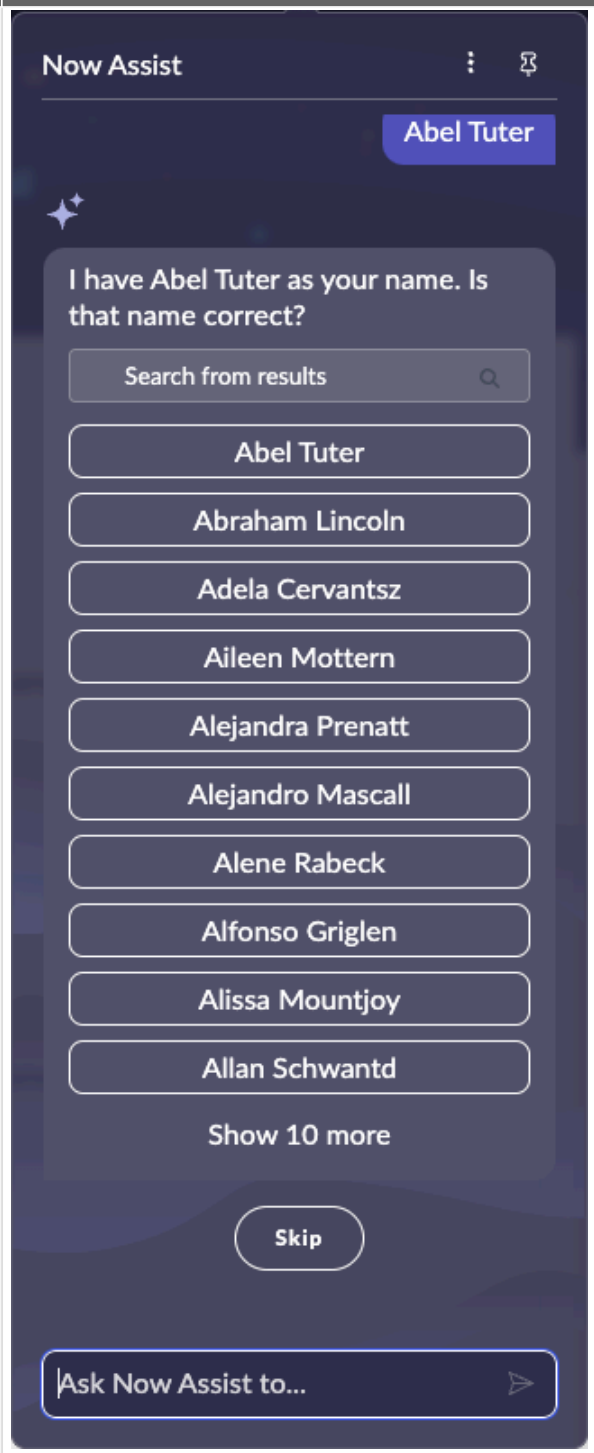
Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Os tipos de dados ID do documento e Referência não são opções válidas, porque o sistema substitui automaticamente esses tipos de entrada por uma lista de valores de exibição, conforme definido pelo campo de referência da tabela. Para obter mais informações sobre valores de exibição e campos de referência, consulte Display values . Ativar esta opção exibe **Tabela** e. **Campo de referência** opções.
Tabela	A tabela que contém o campo de referência que você deseja usar para exibir uma lista de valores existentes. Por exemplo, a tabela Usuário [sys_user] contém campos de cadeia de caracteres para selecionar um usuário por nome.
Campo de referência	O campo cujos valores de registro existentes você deseja exibir como uma lista de opções. Esta entrada exibe uma lista de opções com base no tipo de dados do campo de referência. O tipo de dados do campo de referência selecionado deve corresponder ao tipo de dados da entrada. Selecione um campo que contenha valores significativos e exclusivos. Por exemplo, se você tiver uma entrada de cadeia de caracteres para nomes de usuário, selecione um campo de cadeia de caracteres, como nome, na tabela Usuário [sys_user]. Em uma conversa, a entrada exibe uma lista de nomes de usuário de cadeia de caracteres para escolher, como Abel Tuter ou Dirigido por Beth Anglin . **Nota:** Esta opção não está disponível para entradas com o tipo de dados GUID, porque cada tabela já tem um campo exclusivo que armazena seu valor de SYS ID.

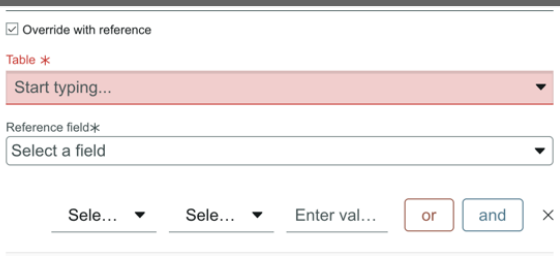
Tradução automática

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

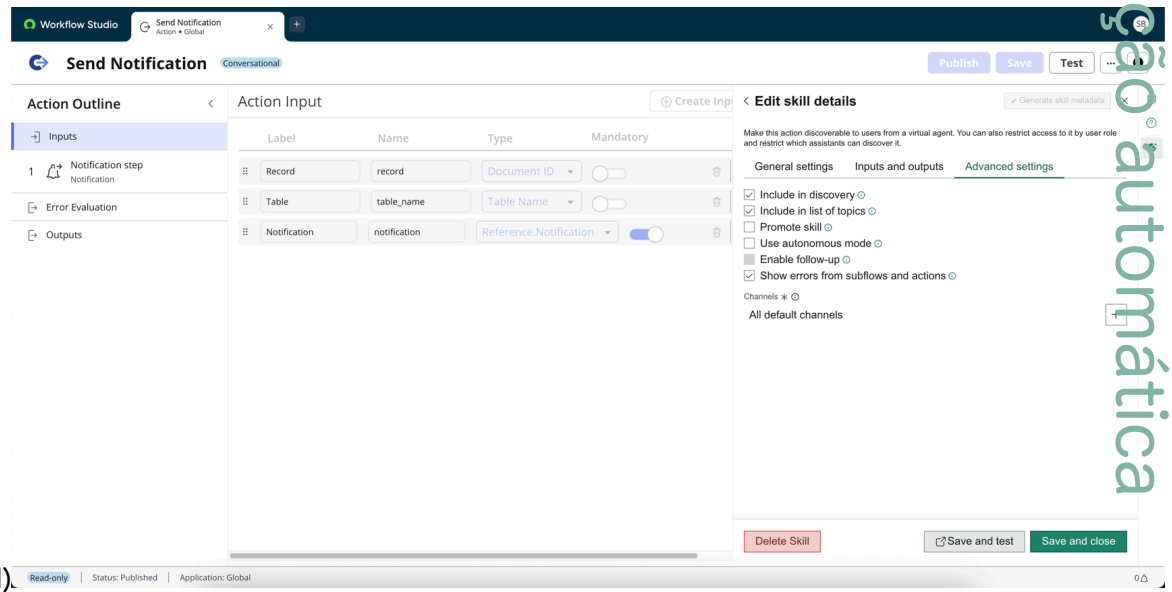
Campo	Descrição
	 Para obter mais informações sobre valores de exibição e campos de referência, consulte Display values . Você pode usar a condição no filtro para limitar os registros referenciados neste campo. O filtro ajuda a reduzir o número de registros da tabela referenciada e a fornecer as opções mais relevantes na conversa.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	
Saídas conversacionais	A lista de saídas de ação que estão disponíveis para interfaces conversacionais.
Descreva esta saída	Os termos e palavras-chave de pesquisa que alguém pode usar em uma conversa para definir esta saída. Quanto mais descritivo for a saída, melhor Pesquisa com IA pode corresponder a um enunciado. Você deve fornecer uma descrição para saídas obrigatórias. **Dica:** Você pode inserir a descrição manualmente ou usar a IA generativa. Para gerar a descrição com IA generativa, verifique se o campo está vazio e selecione **Gerar metadados de habilidade** .

8. **Opcional:** Definir configurações avançadas de conversa.



(Optional).

Campo	Descrição
Incluir na descoberta	A opção para tornar esta ação detectável a partir de um agente virtual.
Incluir na lista de tópicos	A opção de incluir esta ação na lista de tópicos disponíveis.
Promover habilidade	A opção de exibir esta ação no topo da lista quando alguém solicita para ver todas as habilidades disponíveis.
Usar modo autônomo	A opção de criar, exibir, atualizar ou excluir registros sem solicitar uma 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.

Campo	Descrição
Habilitar acompanhamento	A opção de manter o contexto de conversas anteriores para que os usuários possam fazer perguntas de acompanhamento, fornecer detalhes adicionais e continuar a conversa.
Mostrar erros do subfluxo e ações	A opção para mostrar mensagens de erro da ação na conversa. (Optional) Se este campo for selecionado, quando a ação encontrar um erro durante uma conversa, ele exibirá uma mensagem de erro específica com base no que está especificado na ação. Se este campo não estiver selecionado, a ação exibirá uma mensagem de erro genérica.
Canais	A lista de canais padrão nos quais esta ação está disponível. (Optional) Para saber mais sobre canais, consulte Canais em interfaces conversacionais Canais em interfaces conversacionais .

9. Salve a habilidade.
   Você também pode testar a habilidade selecionando **Salve e teste** .

Configure o LLM para gerar descrições para ações de conversa

Escolha qual LLM você deseja usar por padrão para gerar descrições de entradas, saídas e habilidades para ações de conversa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

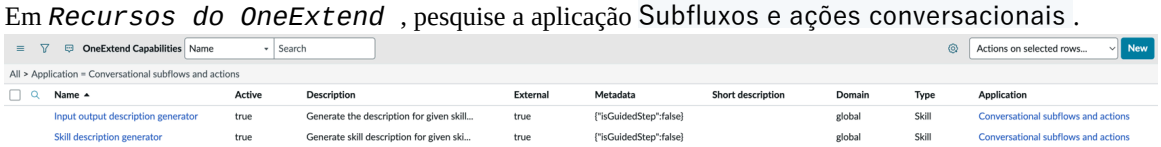
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nas configurações de Ações de conversa, você pode usar a IA generativa para gerar descrições de habilidades, entradas e saídas de uma ação de conversa. Você pode selecionar um LLM padrão para gerar essas descrições de qualquer um dos seguintes LLMs pré-configurados:

- Anthropic Claude na AWS
- Azure OpenAI
- Google Gemini
- Now LLM

Nota:
Esta configuração afeta somente a capacidade de gerar as descrições.

Procedimento

1. Selecione **"Tudo"**.
2. Em **Filtro** caixa de pesquisa, insira `sys_one_extend_capability.list` .
3. Em *Recursos do OneExtend* , pesquise a aplicação Subfluxos e ações conversacionais .



4. Selecione o registro para o qual você deseja mudar o LLM:

Tradução automática

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

- Gerador de descrição de saída de entrada
- Gerador de descrição de habilidade

. **Configurações de definição do OneExtend** Exibe linhas separadas para cada LLM configurado. Cada imagem a seguir mostra uma linha para Now LLM e. Azure OpenAI.

5. Em **Padrão** Seu LLM selecionado, defina o valor como **verdadeiro** .

Depois de selecionar o LLM padrão, certifique-se de que o valor do campo padrão para qualquer outro LLM esteja definido como **falso** .

6. Selecione **Atualizar**.

Dados complexos

Use uma interface gráfica para trabalhar com coleções de dados estruturados complexos. Ajude os usuários de design a entender a organização de dados estruturados e adicione, remova ou configure seus elementos individuais.

Os dados complexos permitem codificar e armazenar dados estruturados em um formato legível por máquina, como JSON (JavaScript Object Notation) ou XML (Extensible Markup Language). Você pode usar Workflow Studio interface para exibir e entender a organização de dados estruturados, bem como criar estruturas de dados. Por exemplo, você pode criar uma estrutura de dados de contato que consiste em informações pesquisadas em um registro de usuário, como nome, sobrenome e endereço de e-mail.

Você pode criar dados complexos a partir deles Workflow Studio interfaces.

Exemplos complexos de uso de dados

Interface do Workflow Studio	Exemplo de uso
Entradas e saídas de ação	Crie uma ação que gera um objeto a partir de dados de registro. Preencha o objeto usando dados de registro que a ação pesquisa. Veja Crie uma ação personalizada para gerar um objeto a partir de um registro
Variáveis de entrada e saída da etapa de script	Grave um script para criar uma matriz de objetos a partir de uma lista de registros. Consulte Crie uma ação personalizada para gerar uma matriz de objetos de uma lista de registros.

Tradução automática

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

Exemplos complexos de uso de dados

Interface do Workflow Studio	Exemplo de uso
	Grave um script para analisar um documento JSON em uma saída do tipo Objeto.
Entradas e saídas de subfluxo	Crie um subfluxo que aceite um objeto como entrada e o use para chamar um serviço externo.
Etapa analisador de XML Configurações do campo de destino	Analise uma carga XML em um objeto de dados complexo usando a etapa do analisador XML.
Campo Corpo do gatilho da REST API	Analise uma solicitação de REST API de entrada em um objeto de dados complexo e use os valores em um fluxo. Consulte Gatilho da REST API .

Benefícios

Dados complexos oferecem esses benefícios.

- Analise e formate dados sem precisar escrever código. Por exemplo, crie variáveis de dados para analisar uma mensagem de resposta ou formatar uma mensagem de solicitação.
- Criar estruturas de dados arbitrárias. Por exemplo, crie uma estrutura de dados de problema que combine informações de interação existente e registros de incidentes ou crie uma estrutura de dados para oferecer suporte a uma integração personalizada.
- Exiba a organização das estruturas de dados. Por exemplo, uma estrutura de dados de problema pode consistir em um objeto de usuário para descrever quem contatar sobre o problema e um objeto de histórico para descrever o trabalho realizado para resolvê-lo. Você pode configurar uma ação de notificação com o caminho para o endereço de e-mail listado no objeto de usuário e chamar um subfluxo de problema de escalação com o caminho para o status ou reatribuir contagem do objeto de histórico.
- Permitir acesso à estrutura de dados de chamadas de API. Por exemplo, chame uma ação ou subfluxo de um script e use a estrutura de dados predefinida como valores de entrada.
- Salve e reutilize estruturas de dados como modelos. Por exemplo, salve o objeto do usuário como uma estrutura de dados de modelo para reutilização em outras ações e fluxos.

Estrutura de dados

Uma estrutura de dados é uma coleção de elementos de dados relacionados organizados em uma hierarquia. Cada elemento em uma estrutura de dados tem seu próprio tipo de dados e sua própria posição exclusiva na hierarquia.

O painel Editor exibe a hierarquia da estrutura de dados com recuo. O nível de recuo identifica se um elemento é primário, secundário ou irmão na hierarquia. Os elementos primários têm secundários recuados abaixo deles e os irmãos têm o mesmo nível de recuo.

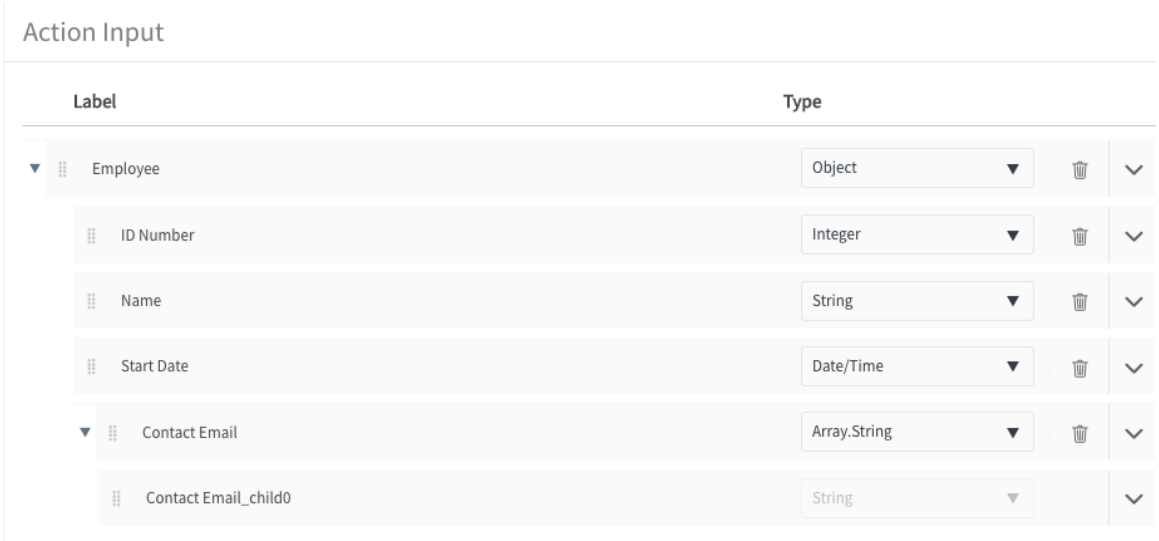
Nota:
. Workflow Studio a interface permite que você crie hierarquias com um número ilimitado de níveis secundários, mas pode ser necessário rolar horizontalmente para vê-los.

Tradução automática

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

Por exemplo, esta estrutura de dados consiste em um elemento primário do funcionário com quatro elementos secundários para Número de ID, Nome, Data de início e E-mail de contato. O elemento E-mail de contato também é um elemento primário com um secundário.

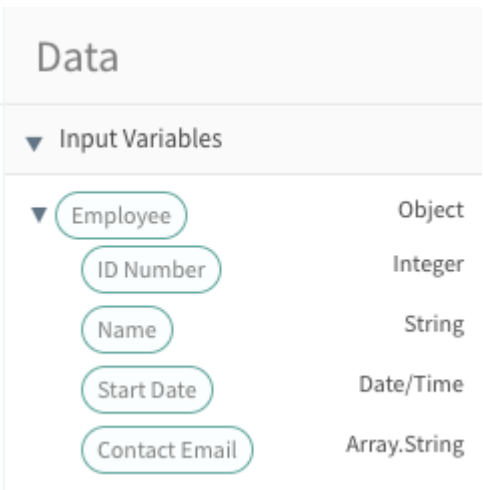
Entradas de amostra para um objeto Funcionário



O painel de dados exibe a hierarquia da estrutura de dados como uma árvore de cápsulas de dados recolhíveis e expansíveis, assim como faz com variáveis de registro. Os elementos primários têm um ícone de seta para recolher ou expandir a hierarquia.

Por exemplo, esta é a estrutura de dados do funcionário, conforme vista no painel de dados.

Cápsula de dados de amostra para um objeto Funcionário



Você pode usar o painel de dados ou o Seletor de dados para selecionar valores específicos de uma estrutura de dados. As estruturas de dados são semelhantes às cápsulas de dados para registros em que você pode fazer referência com pontos ou navegar até elementos específicos na estrutura. Quando você seleciona um elemento de dados, Workflow Studio exibe o caminho para ele como uma cápsula de dados, assim como qualquer outra seleção de elemento de dados. Por exemplo, se você selecionar o elemento de dados Data de início, o caminho será **[Entrada->Funcionário->Data de início]** .

Tradução automática

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

Você pode usar um caminho de dados de elemento da mesma forma que faz um XPath ou JPath. Às vezes, você pode até converter o caminho da cápsula de dados em uma dessas notações de caminho.

Tipos de dados complexos

Você cria estruturas de dados usando um ou mais *Matriz* ou *Objeto* variáveis. Esses tipos de dados variáveis são compatíveis com variáveis secundárias.

Uma variável de matriz contém valores para um tipo de item. A variável primária é sempre de um tipo de dados Matriz e sempre há apenas uma variável secundária, que é uma instância do tipo de dados compatível com a matriz. Crie variáveis de matriz quando uma entrada ou saída aceitar vários valores do mesmo tipo de dados.

Por exemplo, você pode criar uma matriz de E-mail de contato para listar todos os endereços de e-mail associados a uma determinada pessoa.

Estrutura de dados de amostra para a matriz de E-mail de contato

Rótulo do componente	Tipo de Dados	Dados de amostra
E-mail do Contato	Array.String	beth.anglin@example.com e beth@anglin.com
Contato Email_child0	Cadeia de caracteres	

Uma variável de objeto contém qualquer número e disposição de variáveis secundárias que têm seus próprios tipos de dados e valores. Aninhar variáveis de objeto permite criar estruturas de dados complexas semelhantes a um esquema de tabela em que uma tabela tem registros relacionados em outra tabela. Criar variáveis de objeto quando uma entrada ou saída aceitar uma ou mais propriedades relacionadas.

Por exemplo, você pode criar um objeto Employee para definir informações sobre as pessoas que trabalham em uma empresa.

Estrutura de dados de amostra para o objeto Employee

Rótulo do componente	Tipo de Dados	Dados de amostra
Funcionário	Objeto	
Número de ID	Inteiro	20190304000101
Nome	Cadeia de caracteres	Beth Anglin
Data de início	Data/Hora	4 de março de 2019
E-mail do Contato	Array.String	beth.anglin@example.com e beth@anglin.com

Somente esses tipos de dados variáveis podem ser primários.

Tipos de dados primários

Tipo de dados	Descrição
Matriz.Matriz	Um contêiner para matrizes. Adiciona um item secundário somente leitura do tipo Matriz.
Matriz.Verdadeiro/Falso	Um contêiner para valores verdadeiro/falso. Adiciona um item secundário somente leitura do tipo 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.

Tipos de dados primários

Tipo de dados	Descrição
Array.Choice	Um contêiner para valores de escolha. Adiciona um item secundário somente leitura do tipo Opção.
Matriz.Data/Hora	Um contêiner para valores de data/hora. Adiciona um item secundário somente leitura do tipo Data/Hora.
Array.Integer	Um contêiner para valores inteiros. Adiciona um item secundário somente leitura do tipo Inteiro.
Array.Object	Um contêiner para objetos. Adiciona um item secundário somente leitura do tipo Objeto, que exibe **Adicionar item secundário** opção.
Array.String	Um contêiner para valores de cadeia de caracteres. Adiciona um item secundário somente leitura do tipo Cadeia de caracteres.
Objeto	Um contêiner para outros elementos de dados. Exibe o. **Adicionar item secundário** opção.

As variáveis Matriz e Objeto são compatíveis somente com esses tipos de dados secundários.

- Matriz
- Verdadeiro/Falso
- Escolha
- Data/Hora
- Inteiro
- Objeto
- Cadeia de caracteres

Nota:
Os tipos de dados nas variáveis de matriz e objeto não são elementos Glide. Pode não haver compatibilidade completa entre esses itens e os tipos de plataforma NOW.

Opções avançadas

As variáveis de objeto têm opções avançadas para salvar e carregar estruturas de dados. Essas opções permitem reutilizar uma estrutura de dados definida em um local em outro. Para obter detalhes sobre opções avançadas, consulte tipos de dados de variáveis de ação .

Modelos de estrutura de dados

Os modelos de estrutura de dados permitem reutilizar variáveis de objeto em várias ações ou subfluxos. Por exemplo, você pode criar uma estrutura de dados para analisar uma resposta e reutilizar posteriormente essa mesma estrutura de dados para formatar uma solicitação. Um modelo armazena a lista de variáveis secundárias e sua estrutura em um objeto. Cada variável de objeto tem uma opção Avançada para salvá-la como modelo.

Ao aplicar um modelo, você está criando uma cópia da estrutura original. As mudanças feitas após a aplicação de um modelo não afetam o modelo nem afetam outras ações que usam o modelo.

Tradução automática

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

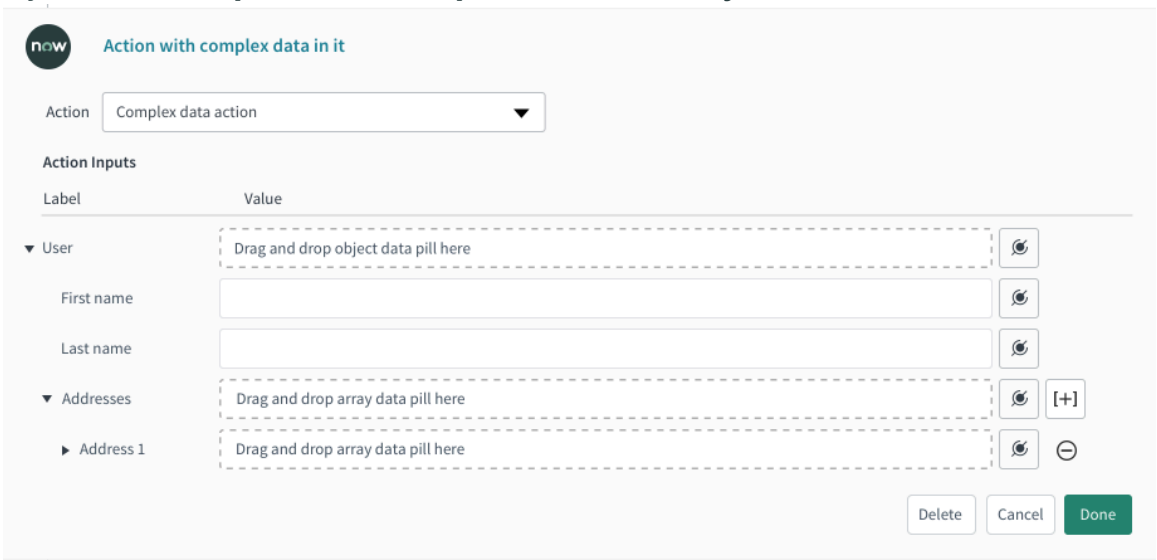
Cápsulas de dados de matriz

Objetos que contêm dados de matriz podem exigir **Para cada um** lógica de fluxo a ser processada. Por exemplo, um objeto de usuário que contém uma matriz de endereços de e-mail exigiria um **Para cada um** loop de lógica de fluxo para enviar uma notificação para cada endereço de e-mail.

Cápsulas de dados do objeto

Você pode projetar ações que aceitam cápsulas de dados de objeto como valores de entrada. Por exemplo, você pode criar uma ação de notificação que aceite um objeto de usuário como entrada. Se o objeto do usuário consistir em valores para nome, sobrenome e endereços, a ação de notificação terá acesso a todos esses valores. Para configurar uma entrada de ação com uma cápsula de dados de objeto, você deve criar um objeto anteriormente no fluxo.

Ação de amostra que aceita uma cápsula de dados de objeto

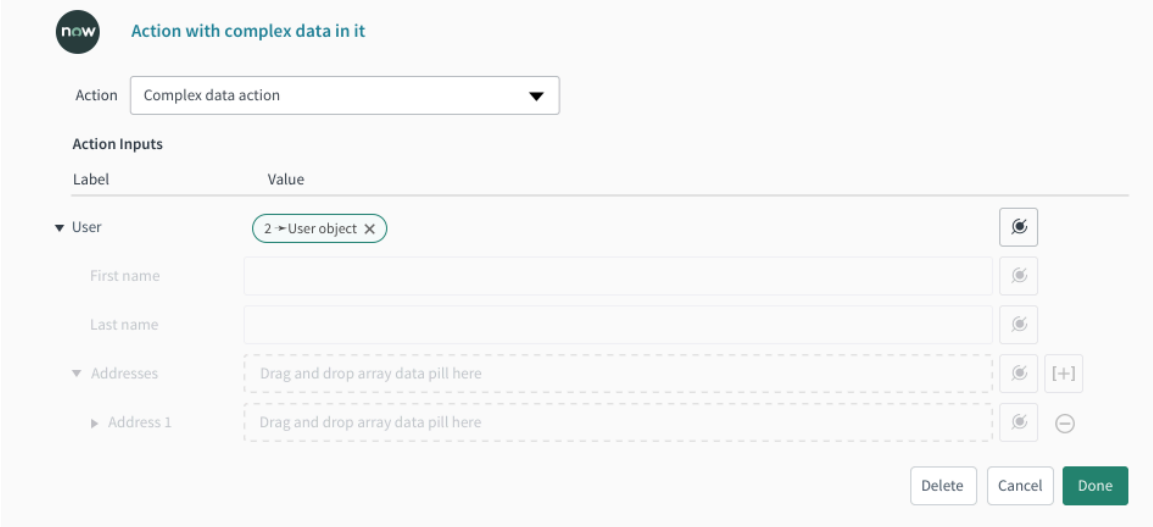


Você pode usar uma cápsula de dados de objeto ou qualquer um de seus elementos secundários para configurar uma entrada. Quando você configura um valor de entrada com uma cápsula de dados de objeto, Workflow Studio torna todos os elementos secundários do objeto somente leitura e a ação usa os valores fornecidos pelo objeto. Por exemplo, você pode criar um fluxo em que uma ação gera um objeto de usuário e outra ação envia uma notificação para o usuário especificado no objeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 amostra configurada para usar uma cápsula de dados de objeto



Ao configurar os elementos secundários de um objeto, você deve fornecer manualmente cápsulas de dados para cada elemento secundário do objeto. Por exemplo, você pode configurar manualmente o objeto do usuário com valores de registro de uma ação anterior.

Suporte a script

Crie e faça referência a dados complexos de um script. Use um script quando os dados de origem vierem de um fluxo de dados, uma resposta de etapa REST ou uma etapa de Pesquisa de registros.Consulte Suporte a script para dados complexos para obter mais informações sobre scripts com dados complexos.

Suporte ao conjunto de atualizações

Os conjuntos de atualizações incluem objetos complexos como parte do fluxo, subfluxo ou ação em que são definidos. Qualquer mudança no fluxo primário, subfluxo ou ação captura automaticamente os dados complexos associados.

Diretrizes gerais

Siga estas diretrizes gerais para criar estruturas de dados reutilizáveis e sustentáveis.

Minimize o número de níveis secundários na hierarquia

Quanto mais níveis secundários uma estrutura de dados tiver, mais difícil será exibir e selecionar uma variável de dados na hierarquia. Embora você possa criar estruturas de dados com qualquer número de níveis secundários, torna-se difícil navegar e entender estruturas de dados com mais de sete níveis secundários. Para obter a melhor experiência do usuário, evite criar estruturas de dados com tantos níveis secundários que você deve rolar horizontalmente para vê-los e preenchê-los.

Crie um objeto separado para cada tipo de dados de registro

Mais Workflow Studio dados são dados de registro, sejam de uma instância ou de um sistema externo. Este método de design garante que você saiba o que o objeto contém e de onde os dados vieram.

Recriar estruturas de dados de registro

Ao criar objetos que recebem ou transmitem dados de registro, revise as entradas do dicionário do banco de dados para esses registros e crie estruturas de dados de objeto correspondentes. Por exemplo, suponha que você queira que um objeto contenha dados das tabelas Incidente e Item de configuração. Você pode criar um elemento de cadeia de caracteres para Descrição resumida .

Tradução automática

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

Incidente E uma matriz de elementos de cadeias de caracteres para o campo Classe no Item de configuração tabela .

Crie objetos para combinar diferentes tipos de registros

Se você precisar de informações de vários tipos de registros, crie um objeto que contenha todas as informações necessárias. Em seguida, você pode usar o objeto para formatar ou analisar dados no Workflow Studio.

Criar estrutura de dados

Organize diversas variáveis de dados em uma estrutura para processá-las como uma unidade e identificar os itens individuais dentro dela.

Antes de Iniciar

- Função necessária: Action_designer, flow_designer ou admin
- Configure uma aplicação no Criador de aplicações guiadas para armazenar Workflow Studio conteúdo.
- Crie uma ação em Workflow Studio ou Crie um subfluxo em Workflow Studio

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma estrutura de dados é uma coleção de elementos de dados relacionados organizados em uma hierarquia. Cada elemento em uma estrutura de dados tem seu próprio tipo de dados e sua própria posição exclusiva na hierarquia.

Procedimento

1. Crie uma variável de dados.
2. Definido **Tipo** . **Objeto** .
   O nível superior de uma hierarquia de estrutura de dados deve ser uma variável de objeto.
3. Clique em **Adicionar item secundário** ícone.
   Workflow Studio adiciona uma variável de dados secundária à parte inferior da lista de objetos.

   Nota:
   Você pode inserir uma variável de item secundário entre variáveis existentes passando o ponteiro do mouse entre duas variáveis e clicando no ícone de inserção de item ( ) que aparece.

   Nota:
   Ao passar o ponteiro do mouse entre uma variável secundária e secundária, você verá um ícone de adição secundária ( ). Clique no lado esquerdo do ícone para adicionar uma nova variável irmã à primária do secundário ou no lado direito para adicionar outra variável secundária à variável atual.
4. Defina a variável secundária **Rótulo** e. **Tipo** .
   Para adicionar outra ramificação à hierarquia da estrutura de dados, defina o Tipo como Objeto.
5. Repita as etapas de 3-4 a 5 para cada variável de dados na hierarquia.

O que Fazer Depois

Use a estrutura de dados para preencher entradas de ação, etapa ou subfluxo. Se você puder reutilizar a estrutura de dados, salve-a como um modelo.

Salvar estrutura de dados

Salve a estrutura de dados de variáveis secundárias em uma variável Objeto para reutilização posterior.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

- Função necessária: Action_designer, flow_designer ou admin
- Configure uma aplicação no Criador de aplicações guiadas para armazenar Workflow Studio conteúdo.
- Crie uma ação em Workflow Studio ou Crie um subfluxo em Workflow Studio

Procedimento

1. Criar estrutura de dados.
2. Expanda as Opções avançadas da variável Objeto que você deseja salvar.
3. Clique em Salvar como modelo.
   Workflow Studio exibe uma caixa de diálogo pop-up.
4. Insira o nome do modelo.
5. Clique em **Salvar**.
   Se o nome do modelo já existir, Workflow Studio exibe uma caixa de diálogo de confirmação para substituir o modelo existente.

O que Fazer Depois

Carregue a estrutura de dados em outra ação ou subfluxo. Faça atualizações na estrutura de dados e salve-as.

Carregar estrutura de dados

Carregue a estrutura de dados de variáveis secundárias em uma variável Objeto.

Antes de Iniciar

- Função necessária: Action_designer, flow_designer ou admin
- Configure uma aplicação no Criador de aplicações guiadas para armazenar Workflow Studio conteúdo.
- Crie uma ação em Workflow Studio ou Crie um subfluxo em Workflow Studio

Procedimento

1. Crie uma variável de dados.
2. De **Tipo** , selecione **Objeto** .
3. Expanda as Opções avançadas da variável Objeto cuja estrutura de dados você deseja substituir.
4. De **Estrutura** , selecione **Iniciar a partir do modelo** .
   Workflow Studio exibe o. **Modelo** campo.
5. De **Modelo** , selecione o modelo que contém o modelo que você deseja carregar.
   Se a variável Objeto não tiver estrutura de dados existente, Workflow Studio carrega a estrutura de dados nele. Se a variável Objeto tiver uma estrutura de dados existente, Workflow Studio exibe uma caixa de diálogo de confirmação para substituir a estrutura existente.

Crie uma ação personalizada para gerar um objeto a partir de um registro

Gere um objeto a partir de um registro do usuário. Aprenda a usar uma saída Ação para criar um objeto a partir de valores de registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use este exemplo para ver demonstrações dessas operações e etapas.

Tradução automática

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

- Crie entradas de ação para os campos de registro do usuário Nome, Sobrenome e E-mail.
- PESQUISE um registro de Usuário que corresponda aos valores de entrada da ação.
- Crie uma saída de ação para um objeto de contato.
- Salve o objeto de contato como um modelo.
- Mapeie valores de objeto de contato para valores de campo de registro do usuário.
- Teste a ação com um usuário de amostra.

Procedimento

1. Crie uma aplicação para armazenar seu trabalho.
   Use Criador de aplicações guiadas .

   Example
   Por exemplo, Criar `Minha aplicação` .
2. Navegar até **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
   O sistema exibe o. Workflow Studio página principal.
3. Selecionar **Novo(a)** > **Ação**
   O sistema exibe a caixa de diálogo Propriedades da ação.
4. Insira estes valores de amostra.

Campo	Valor
Nome	Criar objeto de contato do usuário
Aplicação	Minha aplicação
Acessível de	Todos os escopos de aplicação

5. Selecione **Enviar**.
   O sistema exibe o. Workflow Studio interface.
6. Em Descrição da ação, selecione **Entradas** > **Criar Entrada**
   O sistema exibe uma nova entrada de ação.
7. Configure a entrada de ação com estes valores.

Campo	Valor
Rótulo	Nome
Tipo	Cadeia de caracteres
Obrigatório(a)	Verdadeiro(a)

8. Em Descrição da ação, selecione **Entradas** > **Criar Entrada**
   O sistema exibe uma nova entrada de ação.
9. Configure a entrada de ação com estes valores.

Campo	Valor
Rótulo	Sobrenome

Tradução automática

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

Campo	Valor
Tipo	Cadeia de caracteres
Obrigatório(a)	Verdadeiro(a)

10. Em Descrição da ação, selecione **Entradas** > **Criar Entrada**
    O sistema exibe uma nova entrada de ação.
11. Configure a entrada de ação com estes valores.

Campo	Valor
Rótulo	Endereço de e-mail
Tipo	Cadeia de caracteres
Obrigatório(a)	Falso(a)

12. Em Descrição da ação, selecione **Saídas** > **Criar Saída**.
    O sistema exibe uma nova saída de ação.
13. Configure a variável de saída com estes valores.

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório(a)
contato	contato	Objeto	Falso(a)

14. Na linha do Objeto de contato, selecione **Adicionar item secundário** .
15. Configure o item secundário com estes valores.

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório(a)
Nome	first_name	Cadeia de caracteres	Verdadeiro(a)

16. Na linha do Objeto de contato, selecione **Adicionar item secundário** .
17. Configure o item secundário com estes valores.

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório(a)
Sobrenome	last_name	Cadeia de caracteres	Verdadeiro(a)

18. Na linha do Objeto de contato, selecione **Adicionar item secundário** .
19. Configure o item secundário com estes valores.

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório(a)
Endereço de e-mail	email_address	Cadeia de caracteres	Falso(a)

20. Na linha do Objeto de contato, selecione **Alternar Entradas avançadas** .
21. Em Opções avançadas, selecione **Salvar como 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 sistema exibe a caixa de diálogo Salvar como modelo.

22. Para **Insira um Nome** insira `contato` .
23. Clique em **Salvar**.
24. Selecione **Sair do Modo de edição** .
    O Sistema exibe os campos de saída que você criou.
25. Configure as saídas com estes valores.

Rótulo	Valor
Nome	**[Etapa->Pesquisar etapa de registro->Registro->Nome]**
Sobrenome	**[Etapa->Pesquisar etapa de registro->Registro->Sobrenome]**
Endereço de E-mail	**[Etapa->Pesquisar etapa de registro->Registro->E-mail]**

Nota:
Você pode selecionar cápsulas de dados no painel de dados ou no botão Seletor de cápsula de dados.

26. Selecione **Save** (Salvar).
27. Selecione **Testar**.
    O sistema exibe a caixa de diálogo Ação de teste.
28. Insira esses valores de teste.

Entrada	Valor
Nome	Abel
Sobrenome	Tuter

29. Selecione **Run Test** (Executar teste).
    O sistema executa a ação com os valores de teste fornecidos.
30. Selecione **A ação foi executada. Para exibir a ação, clique aqui.**
    O sistema exibe os detalhes da execução da ação.
31. Revise o valor de tempo de execução dos dados de saída da ação.
    O sistema exibe dados de saída no formato JSON.

Example
Por exemplo, objeto de contato de amostra JSON para o usuário Abel Tuter.

```
{
   "contact": {
      "email_address": "abel.tuter@example.com",
      "last_name": "Tuter",
      "first_name": "Abel"
   }
}
```

Resultado
Você tem uma ação personalizada que pesquisa um registro de usuário e o converte em um objeto de contato.

O que Fazer Depois
Personalize a ação para usar sua própria lógica.

Tradução automática

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

Crie um fluxo personalizado para gerar um objeto para cada registro em uma lista

Gere um objeto para cada registro Usuário em uma lista. Aprenda a usar lógica de fluxo para fazer iteração por meio de uma lista de registros.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Crie uma ação personalizada para gerar um objeto a partir de um registro

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use este exemplo para ver demonstrações dessas operações e etapas.

- Crie um fluxo que seja executado em uma programação diária.
- PESQUISE registros de usuário filtrados pelo departamento fornecido como uma entrada.
- Adicione lógica de fluxo que é executada para cada registro de usuário pesquisado anteriormente.
- Crie um objeto de contato para cada registro de usuário usando a ação personalizada que você criou anteriormente.
- Crie uma mensagem de log para cada registro de usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
   O sistema exibe o. Workflow Studio página principal.
2. Selecionar **Novo(a)** > **Fluxo**
   O sistema exibe a caixa de diálogo Propriedades de fluxo.
3. Insira estes valores de amostra.

Campo	Valor
Nome	Criar objetos de contato de usuários
Aplicação	Minha aplicação
Executar como	Usuário que inicia a sessão

4. Selecione **Enviar**.
   O sistema exibe o. Workflow Studio interface.
5. Selecionar **Clique para adicionar um gatilho** > **Data** > **Diariamente**.
6. Selecione **Concluído** para fechar o gatilho.
7. Selecionar **Clique para adicionar uma Ação, Lógica de Fluxo ou subfluxo** > **Ação** > **ServiceNow Core** > **Pesquisar registros**.
   O sistema adiciona a ação ao fluxo.
8. Para **Tabela** , selecione **Usuário [sys_user]** .
9. Para **Condições** adicione estes valores.
   - **[Departamento][IS][Desenvolvimento] [AND]**
   - **[E-mail][não está vazio]**
10. Configure esses valores de campo.

Tradução automática

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

Campo	Valor
Ordenar por	Nome
Classificação	a até z
Máximo de Resultados	1000

11. Selecione **Concluído** para fechar a ação.
12. Selecionar **Clique para adicionar uma Ação, Lógica de Fluxo ou subfluxo** > **Lógica de fluxo** > **For Each**.
    O sistema adiciona a lógica de fluxo ao fluxo.
13. Para **Itens** , selecione **[1->Registros do usuário]** .

    Nota:
    Você pode selecionar a Ação 1 **Registros do usuário** Cápsula de dados no painel de dados ou no botão Seletor de cápsula de dados.

14. Selecione **Concluído** para fechar a lógica de fluxo.
15. Selecione o ícone de mais para adicionar um item secundário ao para cada lógica de fluxo.
16. Selecionar **Ação** > **Minha aplicação** > **Criar objeto de contato**.
17. Para **UserRecord [Usuário]** , selecione **[2->Registro do usuário]** .

    Nota:
    Você pode selecionar a Ação 2 **Registro do usuário** Cápsula de dados no painel de dados ou no botão Seletor de cápsula de dados.

18. Selecione **Concluído** para fechar a ação de lógica de fluxo.
19. Selecione o ícone de mais para adicionar um item secundário ao para cada lógica de fluxo.
20. Selecionar **Ação** > **ServiceNow Core** > **Log**.
21. Para **Mensagem** , selecione **[2,1->contato]** .

    Nota:
    Você pode selecionar a Ação 2,1 **contato** Cápsula de dados no painel de dados ou no botão Seletor de cápsula de dados.

22. Selecione **Concluído** para fechar a ação de lógica de fluxo.
23. Selecione **Save** (Salvar).

Suporte a script para dados complexos

Crie e faça referência a dados complexos de um script. Use um script quando os dados de origem vierem de um fluxo de dados, uma resposta de etapa REST ou uma etapa de Pesquisa de registros.

Use script para criar dados complexos quando os dados vêm dessas fontes.

Tradução automática

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

Fontes de dados que exigem script

Fonte de dados	Criar/mapear dados complexos de
Fluxo de resposta da ação do fluxo de dados	Etapa do analisador de script
Resposta da etapa REST	Etapa de script
Etapa de registros de pesquisa	

Fluxo de resposta da ação do fluxo de dados

As ações de fluxo de dados usam um script de analisador para mapear valores de item de fluxo para valores de objeto complexos. Ao gravar um script de analisador, use métodos JavaScript apropriados para o formato de fluxo de dados. Por exemplo, use JSON - com escopo Classe para analisar ou codificar um fluxo de dados JSON.

Os scripts do analisador têm acesso aos objetos de entrada e saída do fluxo de dados, bem como a uma propriedade targetObject. Consulte Ações de fluxo de dados para obter mais informações sobre como analisar um fluxo de resposta para criar dados complexos.

Resposta da etapa REST

Você pode converter uma resposta de etapa REST em um ou mais objetos complexos analisando-a com uma etapa de script. Para acessar uma resposta de uma etapa de script, você deve criar uma variável de script de entrada e mapeá-la para a carga de resposta da etapa REST anterior. Consulte Etapa de script para obter mais informações sobre como criar variáveis de entrada de script.

Grave um script que mapeie valores de resposta REST para valores de objetos complexos. Ao escrever o script de resposta REST, use métodos JavaScript apropriados para o formato de resposta, como o método JSON Parse().

Nota:
Quando você usa dados complexos como a origem de uma entrada de cadeia de caracteres, Workflow Studio O converte automaticamente em uma cadeia de caracteres JSON.

Você não precisa usar uma etapa de script para criar uma solicitação REST a partir de dados complexos. Você pode gerar dados complexos em uma ação ou etapa anterior e mapeá-los para uma entrada de cadeia de caracteres da etapa REST. Em tempo de execução, a ação ou fluxo converte os dados complexos em uma representação JSON.

Por exemplo, consulte as etapas de script usadas em Comece a usar entradas dinâmicas para as ações de coleta de dados. As ações de coleta de dados para obter nomes de tabela e de campo usam uma etapa de script para analisar uma resposta REST em um objeto JSON. Ambas as ações de coleta de dados também criam variáveis de saída que armazenam dados complexos como objetos JSON.

Etapa de registros de pesquisa

Enquanto os fluxos podem usar **Para cada um** Para processar uma lista de registros, as ações exigem uma etapa de script. A etapa Script substitui o. **Para cada um** Lógica de fluxo com JavaScript, como A. `Para` ou `Enquanto` loop.

Para acessar dados de registro de uma etapa de script, você deve criar uma variável de script de entrada e mapeá-la para os dados de registro da etapa de pesquisa anterior. Consulte Etapa de script para obter mais informações sobre como criar variáveis de entrada de script.

Tradução automática

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

Consulte Crie uma ação personalizada para gerar uma matriz de objetos de uma lista de registros para obter um exemplo de ação que converte uma lista de registros de usuário em uma matriz de objetos de contato.

Nota:
A ação Pesquisar registros não requer uma etapa de script para converter dados de registro em dados complexos. Você pode criar uma ação personalizada para converter um registro em um objeto e aplicar **Para cada um** lógica de fluxo para a ação personalizada. Consulte Crie uma ação personalizada para gerar um objeto a partir de um registro e. Crie um fluxo personalizado para gerar um objeto para cada registro em uma lista para obter um exemplo de criação de um objeto complexo sem usar script.

Estruturas de objeto com referência com pontos

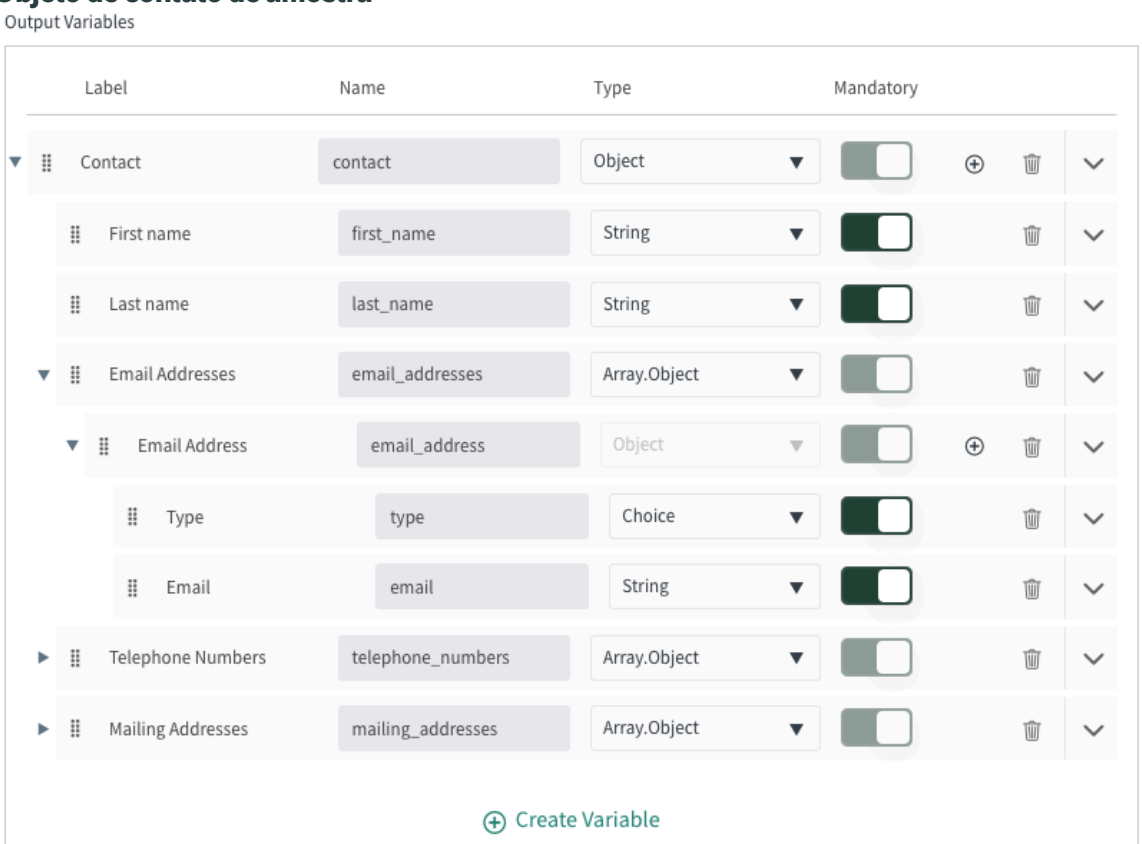
Você pode fazer referência a elementos da estrutura de um objeto percorrendo o caminho da estrutura com pontos. Todos os caminhos de dados complexos começam com o nome da fonte de dados, que é o objeto global para entradas, o objeto global para saídas ou o nome da matriz ou objeto que você criou no script.

Em seguida, no caminho, estão os nomes de cada elemento estrutural referenciado separados por caracteres de ponto (também conhecidos como pontos). Listar os nomes de elementos estruturais é idêntico à referência com referência com pontos em que você lista a estrutura da tabela para um campo de referência específico.

Nota:
Um caminho de referência com pontos sempre lista o nome de um elemento estrutural em vez de seu rótulo.

Por exemplo, suponha que você defina um objeto de contato como uma variável de saída. O objeto tem a seguinte estrutura.

Objeto de contato de amostra



Tradução automática

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

Colocar na estrutura	Rótulo	Nome	Tipo
Primário	Contato	contato	Objeto
Secundário	Nome	first_name	Cadeia de caracteres
Secundário	Sobrenome	last_name	Cadeia de caracteres
Secundário	Endereços de e-mail	e-mail_addresses	Array.Object
Neto	Endereço de E-mail	email_address	Objeto
Bisneto	Tipo	tipo	Escolha
Bisneto	E-mail	e-mail	Cadeia de caracteres
Secundário	Telefone	telephone_number	Array.Object
Secundário	Endereços de correspondência	mailing_address	Array.Object

O caminho de referência com pontos para **Nome** elemento estrutural seria `outputs.contact.first_name` enquanto o caminho para **E-mail** elemento estrutural seria `outputs.contact.email_addresses[0].email` Uma vez que você deve especificar um elemento individual da matriz pelo valor de índice JavaScript.

Nota:
Um caminho de referência com pontos omite o nome do elemento repetido na matriz. Por exemplo, uma matriz de objetos não precisa especificar o nome do elemento do objeto. No entanto, como os objetos são contêineres para outros elementos, você pode especificar um elemento secundário do objeto em um caminho de referência com pontos.

Diretrizes gerais

Lembre-se dessas diretrizes gerais ao criar scripts com dados complexos.

Use entradas de cadeia de caracteres para converter dados complexos em uma cadeia de caracteres JSON

Quando você mapeia dados complexos para uma entrada de cadeia de caracteres, Workflow Studio O converte automaticamente em uma cadeia de caracteres JSON. Em vez de escrever um script, você pode adicionar uma entrada de cadeia de caracteres a uma etapa REST e mapeá-la para dados complexos de uma ação ou etapa anterior.

Salve seus objetos como modelos

Salve seus objetos como modelos para que você possa reutilizá-los em outras ações, fluxos e etapas de script.

Crie variáveis de entrada de script para acessar dados anteriores

Crie uma variável de entrada de script para todos os dados que você deseja acessar da entrada de ação ou de uma etapa anterior. Mapeie a variável de entrada de script para a cápsula de dados de entrada ou etapa. Por exemplo, mapeie a variável de entrada de script para uma lista de registros de usuário que você pesquisou em uma etapa anterior.

Crie uma variável de saída de script para armazenar dados complexos

Crie uma variável de saída de script para armazenar todos os dados complexos criados pelo script. As variáveis de saída do script devem corresponder aos valores definidos no script. Por exemplo, crie uma matriz de contatos de objetos para armazenar vários objetos de contato. Salve o objeto de contato como um modelo para que você possa reutilizá-lo.

Mapeie a saída da ação para a variável de saída do script

Tradução automática

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

Quando você quiser que uma ação personalizada gere dados complexos, adicione uma saída de ação e mapeie-a para a cápsula de dados da variável de saída Etapa de script. Por exemplo, crie uma matriz de contatos e carregue o modelo de objeto de contato salvo anteriormente. Mapeie a saída da ação para a matriz de contatos produzida pela etapa Script.

Crie uma ação personalizada para gerar uma matriz de objetos de uma lista de registros

Gere uma matriz de objetos de uma lista de registros do usuário. Aprenda a usar uma etapa Script para fazer iteração por meio de uma lista de registros.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de flow_designer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use este exemplo para ver demonstrações dessas operações e etapas.

- Crie uma entrada de ação para um registro de Departamento.
- PESQUISE no máximo três registros de usuário para a entrada de ação do departamento.
- Configure uma etapa de script para processar uma lista de registros de usuário.
- Crie uma variável de entrada de script que contenha a lista de registros do usuário.
- Script de gravação que cria uma matriz de contatos vazia.
- Script de gravação que itera por meio da lista de registros do usuário.
- Script de gravação que cria um objeto de contato e mapeia os valores do campo de registro do usuário para o objeto de contato.
- Script de gravação que preenche a matriz de contatos com o objeto de contato atual.
- Crie variáveis de saída de script para a matriz de contatos e o objeto de contato secundário.
- Salve o objeto de contato como um modelo.
- Gere a matriz de contatos gerada de objetos como uma cápsula de dados.
- Teste a ação com um departamento de amostra.

Procedimento

1. **Opcional:** Crie uma aplicação para armazenar seu trabalho.
   Você pode usar App Engine Studio para planejar, criar e implantar aplicações. Para obter mais informações sobre como criar uma aplicação personalizada, consulte Building apps in App Engine Studio .

   Example

   Por exemplo, crie uma aplicação chamada `Minha aplicação` .
2. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
3. Na página inicial, selecione **Ações** .
4. Selecionar **Novo(a)** > **Ação**
   O sistema exibe a caixa de diálogo Propriedades da ação.
5. Insira estes valores de amostra.

Campo	Valor
Nome	Criar matriz de objetos de contatos
Aplicação	Global

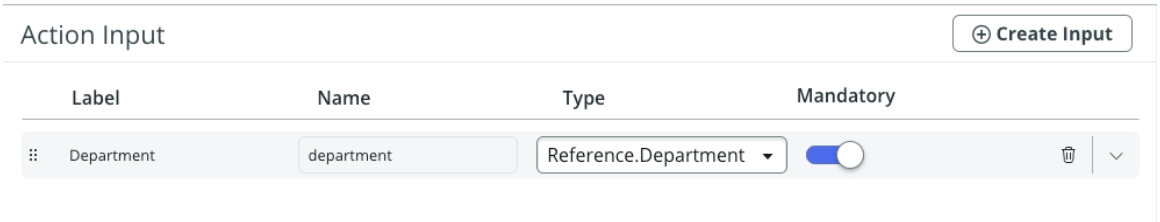
Tradução automática

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

Campo	Valor
Acessível de	Todos os escopos de aplicação

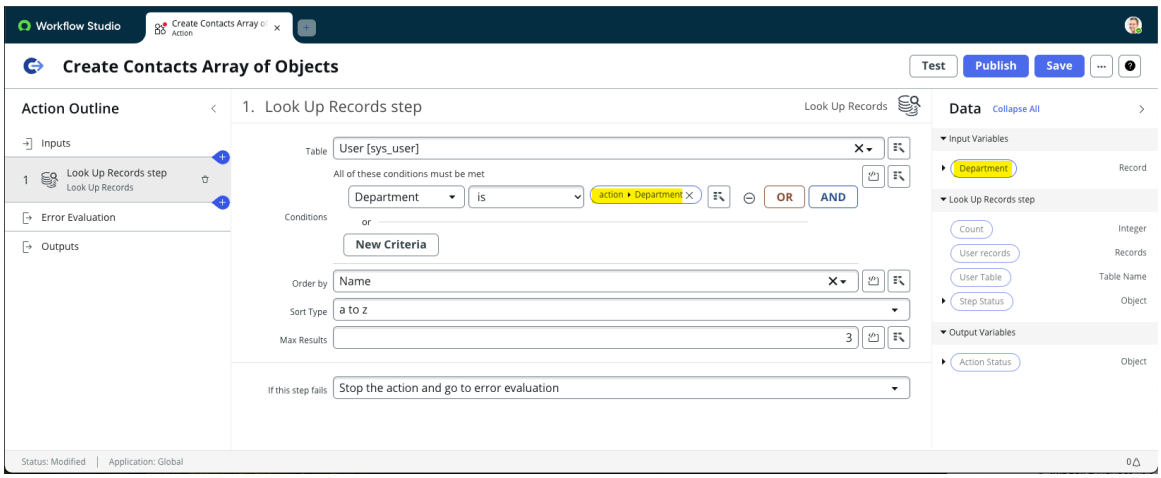
Nota:
Se você criou uma aplicação para armazenar e implantar sua ação personalizada, use essa aplicação em vez de global.

6. Selecione **Build action** (Criar ação).
   O sistema exibe o. Workflow Studio interface.
7. Em Descrição da ação, selecione **Entradas** > **Criar Entrada**
   O sistema exibe uma nova entrada de ação.
8. Configure a entrada de ação com estes valores.



Campo	Valor
Rótulo	Departamento
Tipo	Referência.Departamento [Referência.cmn_department]
Obrigatório(a)	Verdadeiro(a)

9. Em Descrição da ação, selecione **Adicione uma nova etapa** .
   O sistema exibe uma lista de etapas disponíveis.
10. Selecione **Pesquisar registros**
11. Configure a etapa com estes valores.



Campo	Valor
Tabela	Usuário [sys_user]

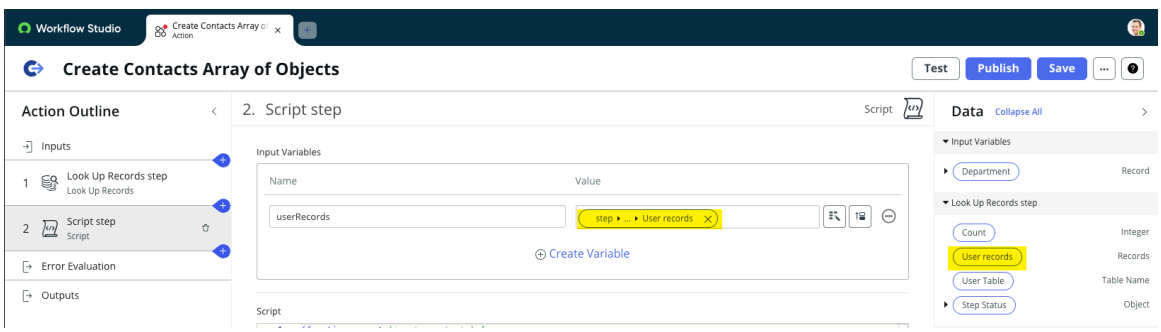
Tradução automática

© 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.

Campo	Valor
Condições	[Departamento][is][action->Departamento] **Nota:** Selecione a cápsula de dados do departamento nas Variáveis de entrada.
Ordenar por	Nome
Tipo de Classificação	a até z
Máximo de Resultados	3

Nota:
Este exemplo limita o. **Máximo de resultados** definir como três registros apenas para fins de demonstração.

12. Em Descrição da ação, selecione **Adicione uma nova etapa** .
O sistema exibe uma lista de etapas disponíveis.
13. Selecione **Script** .
14. Na seção Variáveis de entrada, selecione **Criar variável** .
15. Configure a variável de entrada com estes valores.



Campo	Valor
Nome	UserRecords
Valor	[Etapa->Pesquisar registros etapa->Registros do usuário] **Nota:** Selecione a cápsula de dados de registros do usuário na etapa Pesquisar registros.

Nota:
Você pode selecionar **Registros do usuário** Cápsula de dados no painel de dados ou no botão Seletor de cápsula de dados.

16. Para **Script** insira o texto a seguir.

```
(function execute(inputs, outputs) {
 //Create an empty array
 var contactsArray = [];
 var i = 0;
 //Iterate through the list of User records
 while(inputs.userRecords.next()) {
```

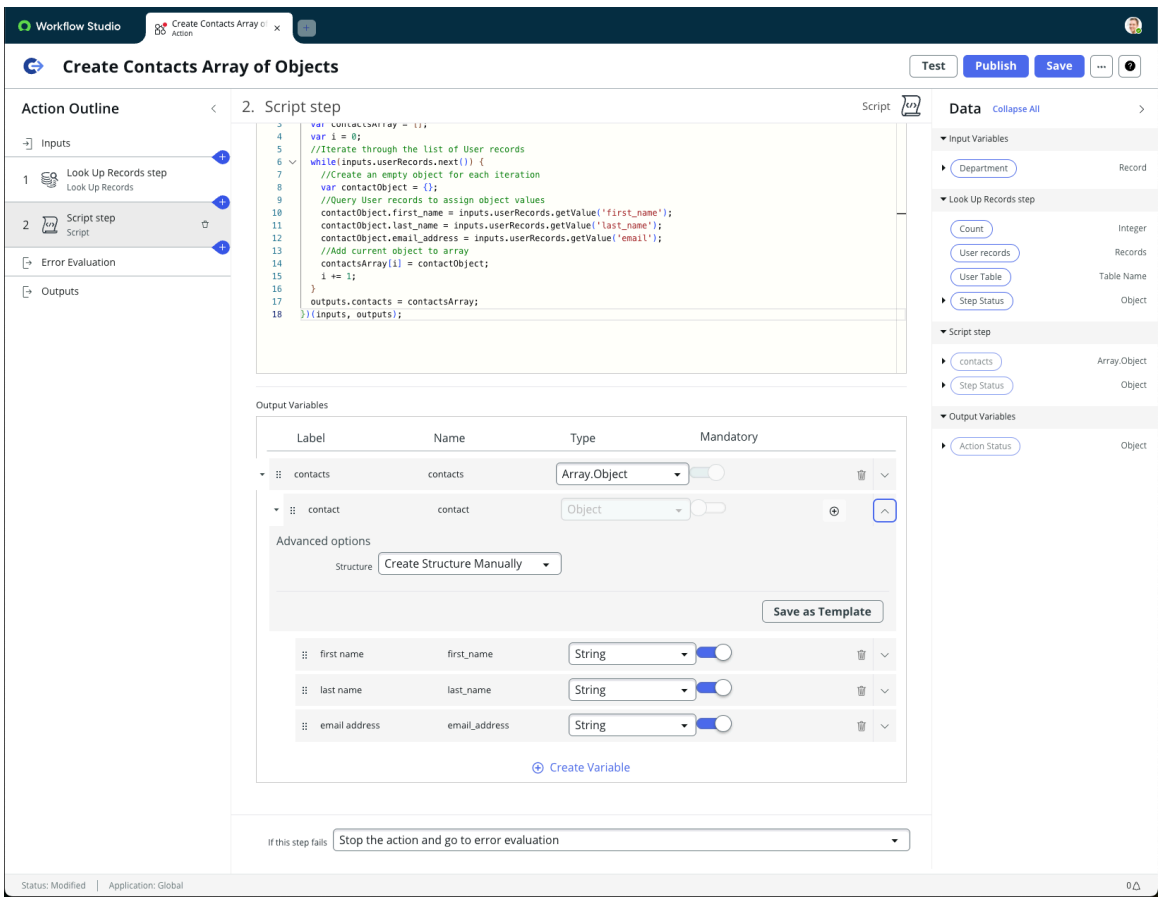
Tradução automática

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

```
  //Create an empty object for each iteration
  var contactObject = {};
  //Query User records to assign object values
  contactObject.first_name = inputs.userRecords.getValue('first_name');
  contactObject.last_name = inputs.userRecords.getValue('last_name');
  contactObject.email_address = inputs.userRecords.getValue('email');
  //Add current object to array
  contactsArray[i] = contactObject;
  i += 1;
 }
 outputs.contacts = contactsArray;
})(inputs, outputs);
```

17. Em Variáveis de saída, selecione **Criar variável** .

18. Configure a variável de saída com estes valores.



Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório(a)
contatos	contatos	Array.Object	Verdadeiro(a)

19. Expanda os contatos Array.Object e renomeie o objeto secundário como `contato` .

20. Na linha do objeto de contato, selecione **Adicionar item secundário** ícone ⊕.

21. Configure o item secundário com estes valores.

Tradução automática

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

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório(a)
nome	first_name	Cadeia de caracteres	Verdadeiro(a)

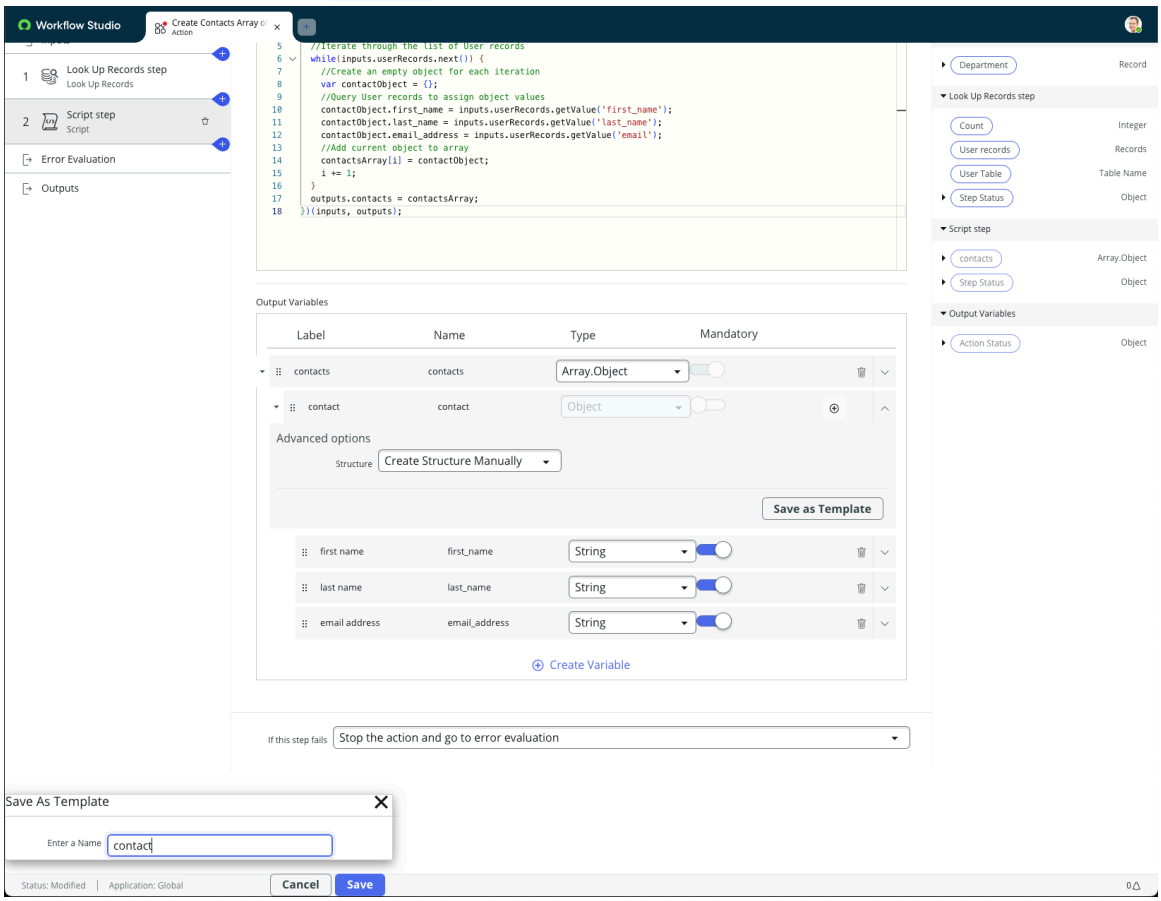
22. Na linha do objeto de contato, selecione **Adicionar item secundário** ícone ⊕.
23. Configure o item secundário com estes valores.

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório(a)
sobrenome	last_name	Cadeia de caracteres	Verdadeiro(a)

24. Na linha do objeto de contato, selecione **Adicionar item secundário** ícone ⊕.
25. Configure o item secundário com estes valores.

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório(a)
endereço de e-mail	email_address	Cadeia de caracteres	Verdadeiro(a)

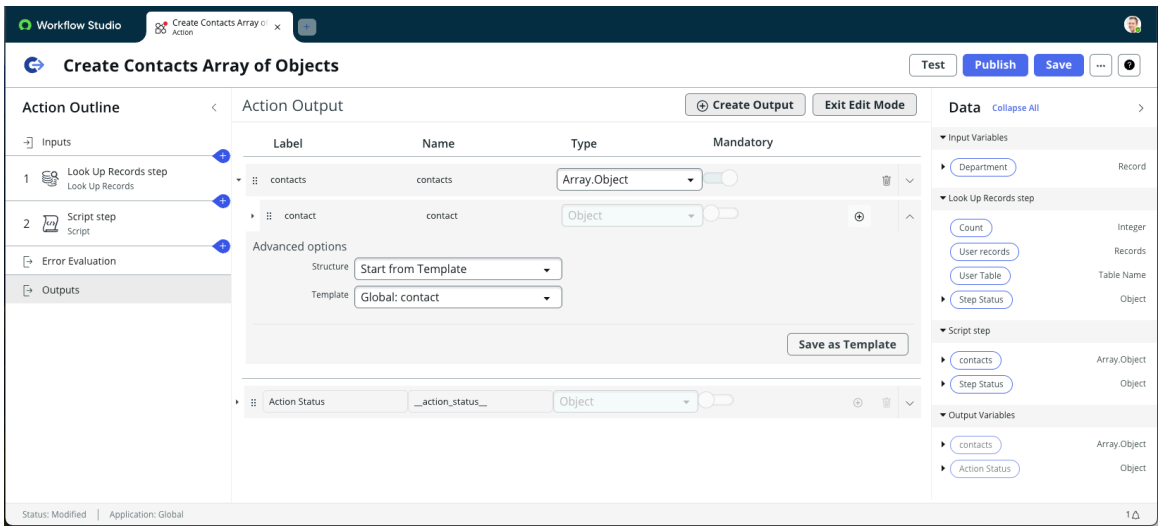
26. Na linha do Objeto de contato, selecione **Alternar Entradas avançadas** .
27. Em Opções avançadas, selecione **Salvar como modelo** .
O sistema exibe a caixa de diálogo Salvar como modelo.
28. Para **Insira um Nome** insira `contato` .



Tradução automática

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

29. Clique em **Salvar**.
30. Em Descrição da ação, selecione **Saídas** > **Criar Saída**.
31. Configure a Saída da ação com estes valores.



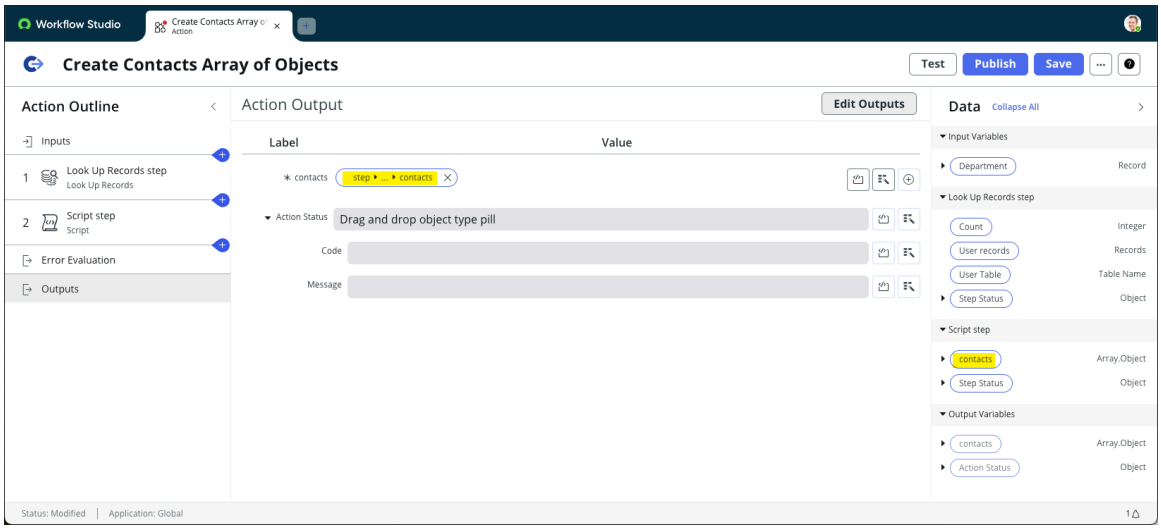
Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório(a)
contatos	contatos	Array.Object	Verdadeiro(a)

32. Expanda os contatos Array.Object.
33. Na linha do Objeto de contato, selecione **Alternar Entradas avançadas** .
34. Em Opções avançadas, selecione **Estrutura** > **Iniciar a partir do Modelo**.
    O sistema exibe **Modelo** .
35. Para **Modelo** , selecione o modelo que você salvou anteriormente.

    Example
    Por exemplo, selecione **Global: Contato** .
36. Selecione **Sair do Modo de edição** .
    O Sistema exibe os campos de saída que você criou.
37. Para **contatos** , selecione **[Etapa->Etapa de script->contatos]** .

Tradução automática

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

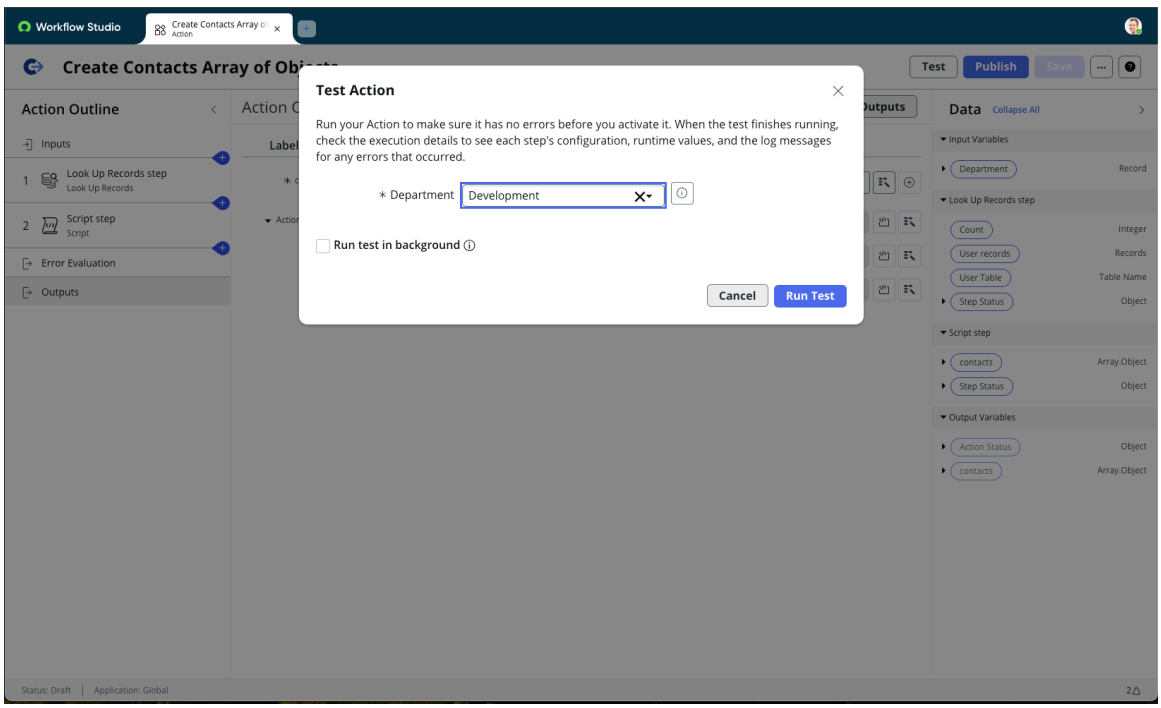


Nota:
Você pode selecionar a etapa Script **contatos** Cápsula de dados no painel de dados ou no botão Seletor de cápsula de dados.

38. Clique em **Salvar**.

39. Selecione **Testar**.
O sistema exibe a caixa de diálogo Ação de teste.

40. Insira o seguinte valor de teste:



Entrada	Valor
Departamento	Desenvolvimento

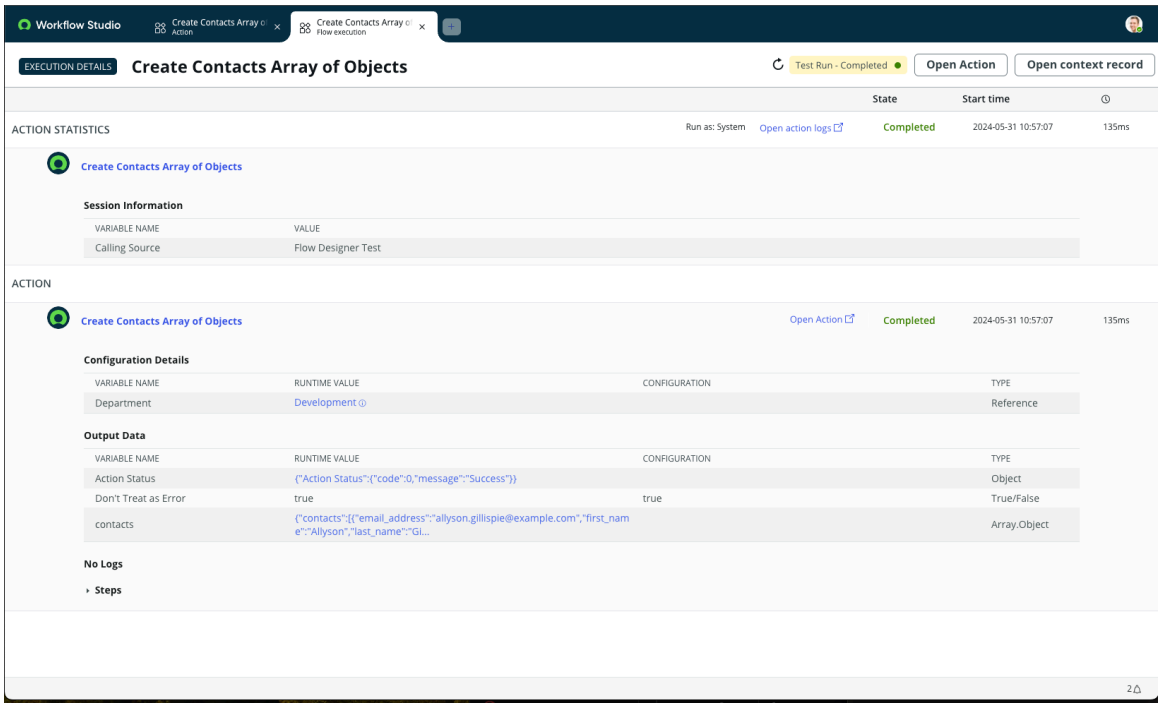
41. Selecione **Run Test** (Executar teste).
O sistema executa a ação com os valores de teste fornecidos.

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.

42. Selecione **A execução do seu teste foi concluída. Visualize os detalhes de execução da ação.**
O sistema exibe os detalhes da execução da ação.

43. Revise o valor de tempo de execução dos dados de saída da ação.



Embora os detalhes da execução exibam os dados de saída como uma cadeia de caracteres formatada em JSON, o tipo de dados de saída real é uma matriz de objetos. Se você precisar de uma versão de cadeia de caracteres da saída, poderá converter o objeto em uma cadeia de caracteres usando a classe JSON. Para obter mais informações sobre como converter um objeto JSON em uma cadeia de caracteres, consulte Scoped JSON - stringify(Object jsonObject) .

Example

Para este exemplo, o objeto de contatos contém uma matriz de objetos de contato com nome, sobrenome e informações de e-mail para três usuários no departamento de Desenvolvimento.

```
{
  "contacts":
    "contact": [
      {
        "email_address": "allyson.gillispie@example.com",
        "first_name": "Allyson",
        "last_name": "Gillispie"
      },
      {
        "email_address": "alva.pennigton@example.com",
        "first_name": "Alva",
        "last_name": "Pennigton"
      },
      {
        "email_address": "andrew.och@example.com",
        "first_name": "Andrew",
        "last_name": "Och"
      }
    ]
  }
}
```

Tradução automática

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

Resultado
Você tem uma ação personalizada que pesquisa os usuários de um determinado departamento e converte esses usuários em uma matriz de objetos de contato.

O que Fazer Depois
Personalize esta ação para usar sua própria lógica.

Crie uma ação personalizada para gerar uma matriz de cadeias de caracteres de uma lista de registros

Gere uma matriz de cadeias de caracteres a partir de uma lista de registros de função do usuário. Aprenda a usar uma etapa Script para fazer iteração por meio de uma lista de registros.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador de flow_designer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use este exemplo para ver demonstrações dessas operações e etapas.

- Crie uma entrada de ação para um registro de função.
- PESQUISE no máximo três registros de Função do usuário que tenham a entrada de ação de função.
- Configure uma etapa de script para processar uma lista de registros de função do usuário.
- Crie uma variável de entrada de script que contenha a lista de registros de função do usuário.
- Script de gravação que cria uma matriz de usuários vazia.
- Script de gravação que itera por meio da lista de registros de Função do usuário.
- Script de gravação que preenche a matriz de usuários com o valor do campo de usuário atual.
- Crie variáveis de saída de script para a matriz de usuários e a cadeia de caracteres do usuário secundário.
- Gere a matriz de cadeias de caracteres de usuários gerados como uma cápsula de dados.
- Teste a ação com três usuários de amostra.

Procedimento

1. **Opcional:** Crie uma aplicação para armazenar seu trabalho.
   Você pode usar App Engine Studio para planejar, criar e implantar aplicações. Para obter mais informações sobre como criar uma aplicação personalizada, consulte Building apps in App Engine Studio .

   Example
   Por exemplo, crie uma aplicação chamada Minha aplicação .
2. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
3. Na página inicial, selecione **Ações** .
4. Selecionar **Novo(a)** > **Ação**
   O sistema exibe a caixa de diálogo Propriedades da ação.
5. Insira estes valores de amostra.

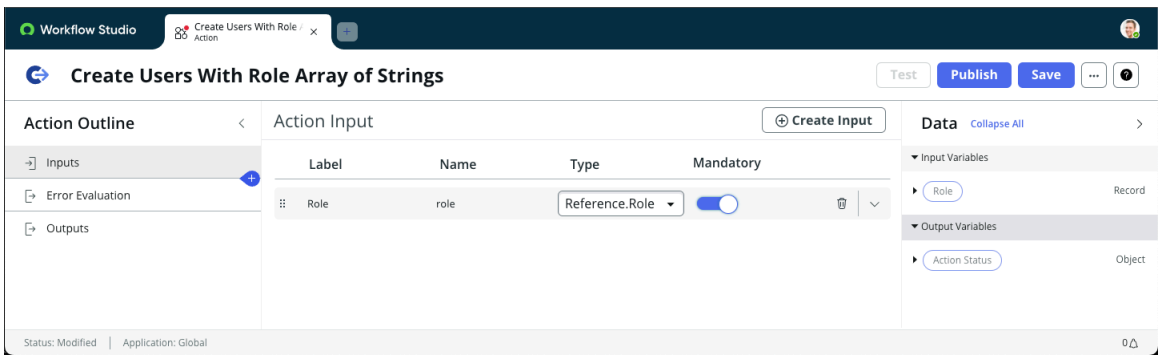
Tradução automática

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

Campo	Valor
Nome	Crie usuários com matriz de funções de cadeias de caracteres
Aplicação	Global
Acessível de	Todos os escopos de aplicação

Nota:
Se você criou uma aplicação para armazenar e implantar sua ação personalizada, use essa aplicação em vez de global.

6. Selecione **Build action** (Criar ação).
   O sistema exibe o. Workflow Studio interface.
7. Em Descrição da ação, selecione **Entradas** > **Criar Entrada**
   O sistema exibe uma nova entrada de ação.
8. Configure a entrada de ação com estes valores.

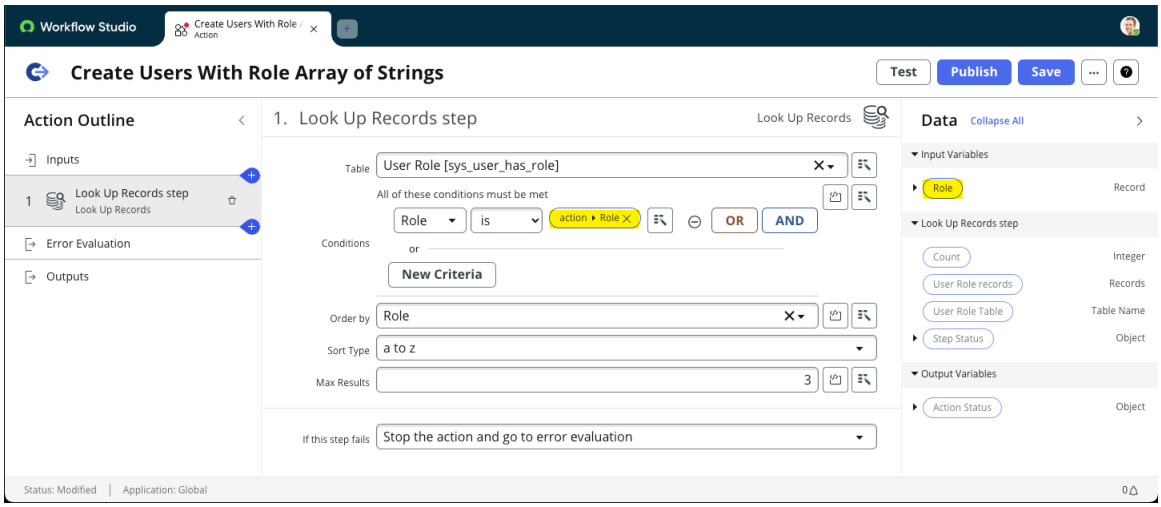


Campo	Valor
Rótulo	Função
Tipo	Referência.Função [Referência.sys_user_role]
Obrigatório(a)	Verdadeiro(a)

9. Em Descrição da ação, selecione **Adicione uma nova etapa** .
   O sistema exibe uma lista de etapas disponíveis.
10. Selecione **Pesquisar registros**
11. Configure a etapa com estes valores.

Tradução automática

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



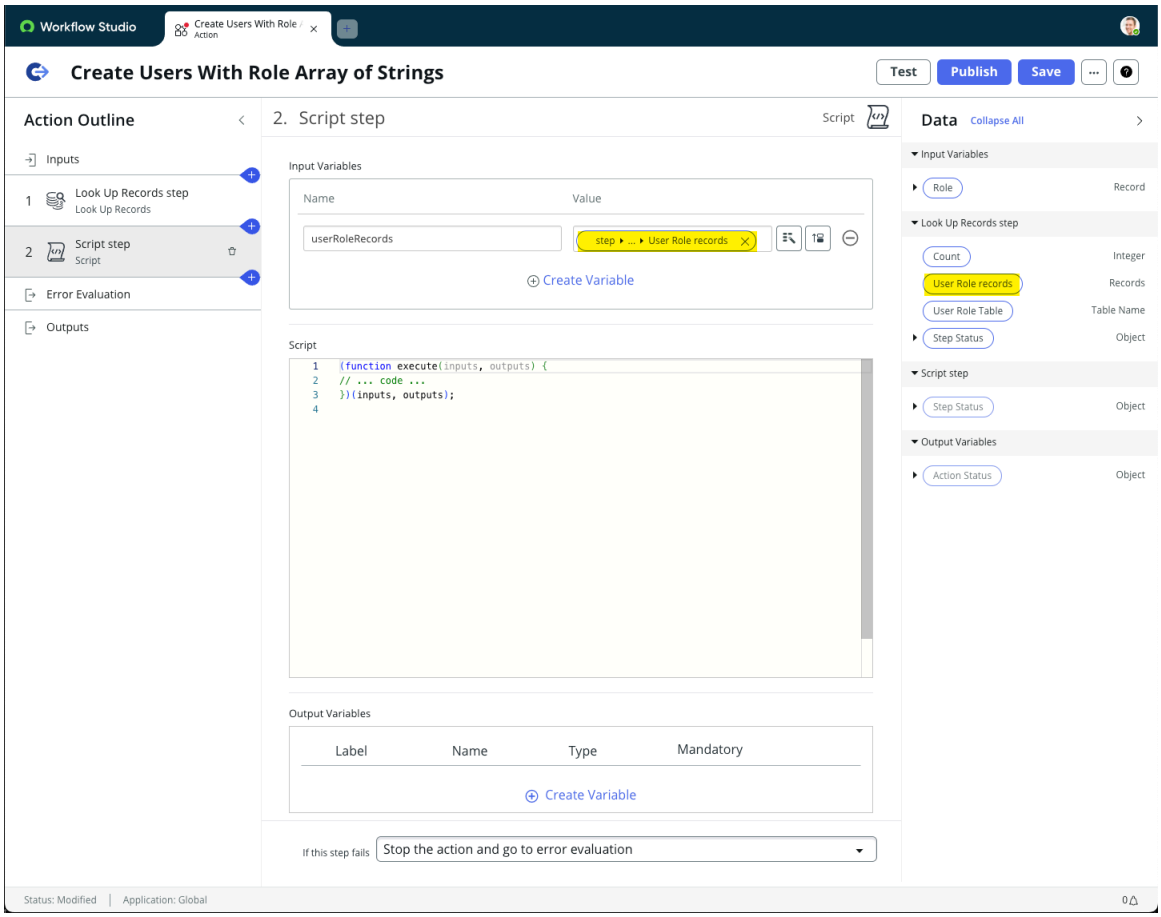
Campo	Valor
Tabela	Função do usuário [sys_user_has_role]
Condições	[Role][is][action->role] **Nota:** Selecione a cápsula de dados da função nas Variáveis de entrada.
Ordenar por	Função
Tipo de Classificação	a até z
Máximo de Resultados	3

Nota:
Este exemplo limita o. **Máximo de resultados** definir como três registros apenas para fins de demonstração.

12. Em Descrição da ação, selecione **Adicione uma nova etapa** .
    O sistema exibe uma lista de etapas disponíveis.
13. Selecione **Script** .
14. Na seção Variáveis de entrada, selecione **Criar variável** .
15. Configure a variável de entrada com estes valores.

Tradução automática

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



Campo	Valor
Nome	UserRoleRecords
Valor	[Etapa->Pesquisar registros etapa->Registros de função do usuário] **Nota:** Selecione a cápsula de dados de registros de função do usuário na etapa Pesquisar registros.

Nota:
Você pode selecionar **Registros de função do usuário** Cápsula de dados no painel de dados ou no botão Seletor de cápsula de dados.

16. Para **Script** insira o texto a seguir.

```
(function execute(inputs, outputs) {
 //Create an empty array
 var usersArray = [];
 var i = 0;
 //Iterate through the list of User Role records
 while(inputs.userRoleRecords.next()) {
  //Query User Role records for user field value
  var user = inputs.userRoleRecords.getDisplayValue('user');
  //Add current user name to array
  usersArray[i] = user;
  i += 1;
```

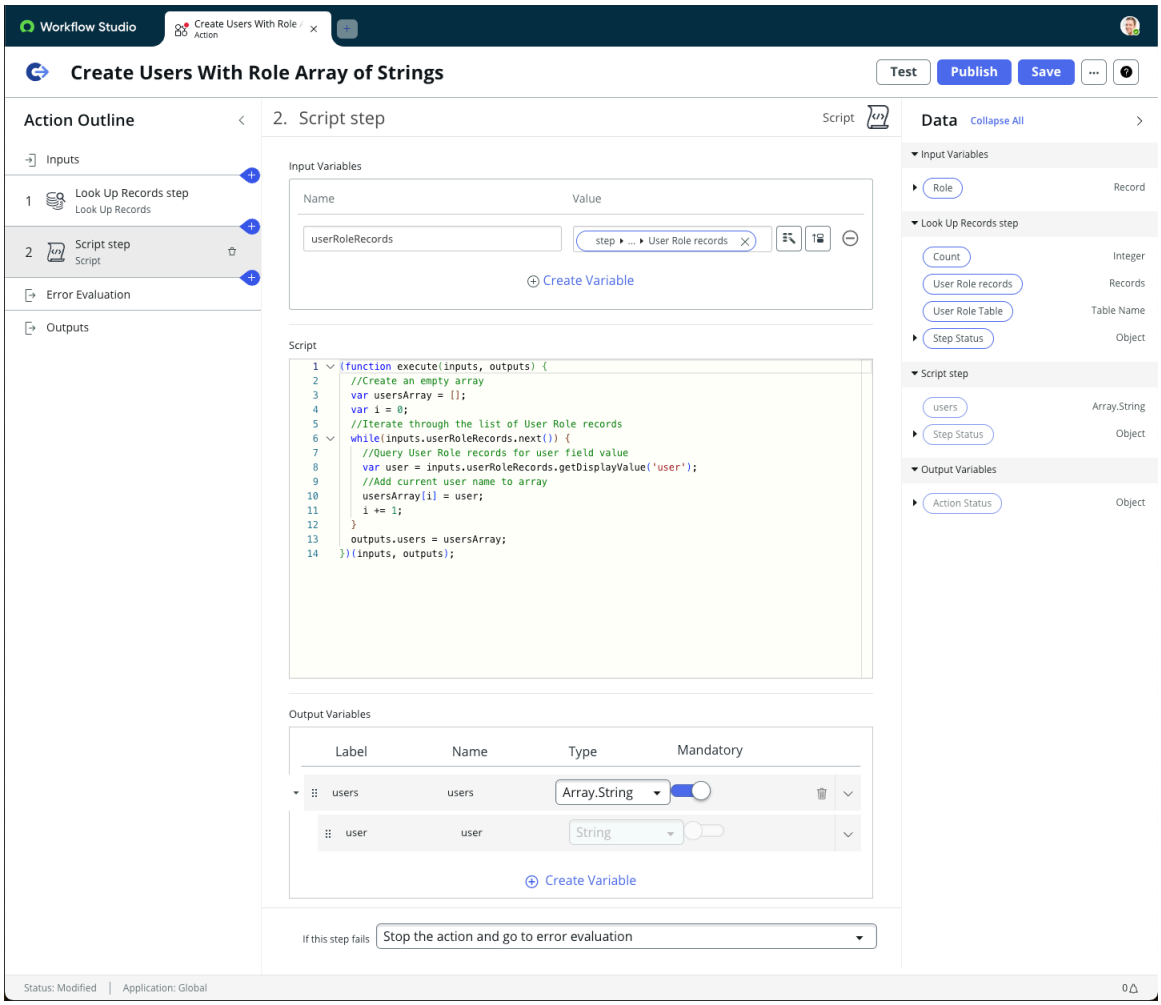
Tradução automática

© 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.

```
  }
  outputs.users = usersArray;
})(inputs, outputs);
```

17. Em Variáveis de saída, selecione **Criar variável** .

18. Configure a variável de saída com estes valores.



Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório(a)
usuários	usuários	Array.String	Verdadeiro(a)

19. Expanda Matriz.Cadeia de caracteres de usuários e renomeie a cadeia de caracteres secundária como `usuário` .

20. Configure o item secundário com estes valores.

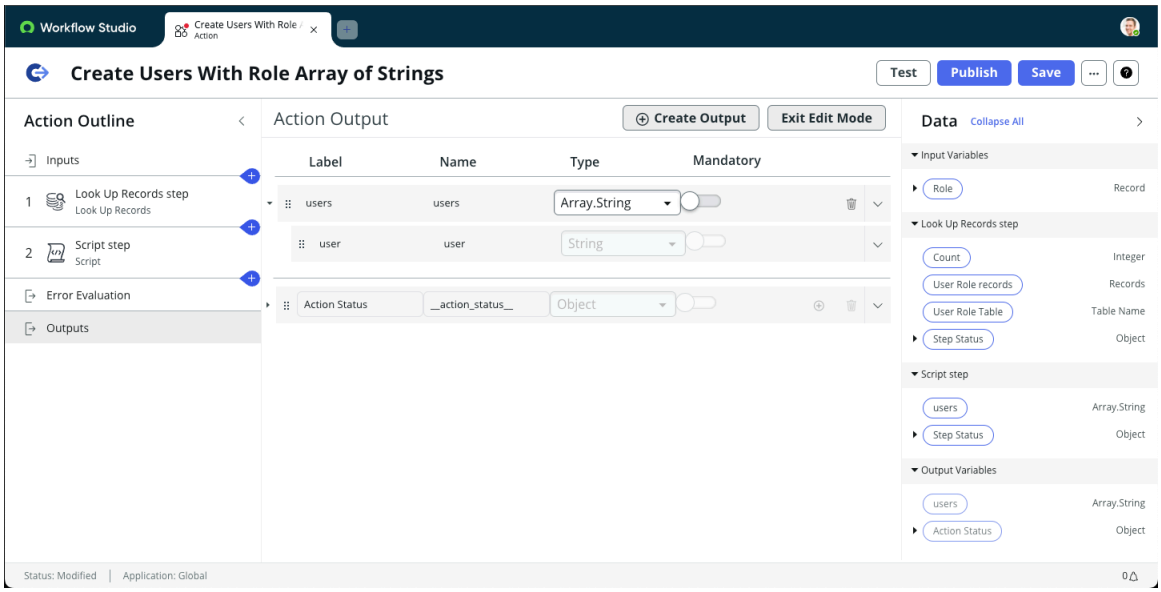
Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório(a)
usuário	usuário	Cadeia de caracteres	Falso(a)

21. Em Descrição da ação, selecione **Saídas** > **Criar Saída**.

22. Configure a Saída da ação com estes valores.

Tradução automática

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



Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório(a)
usuários	usuários	Array.String	Verdadeiro(a)

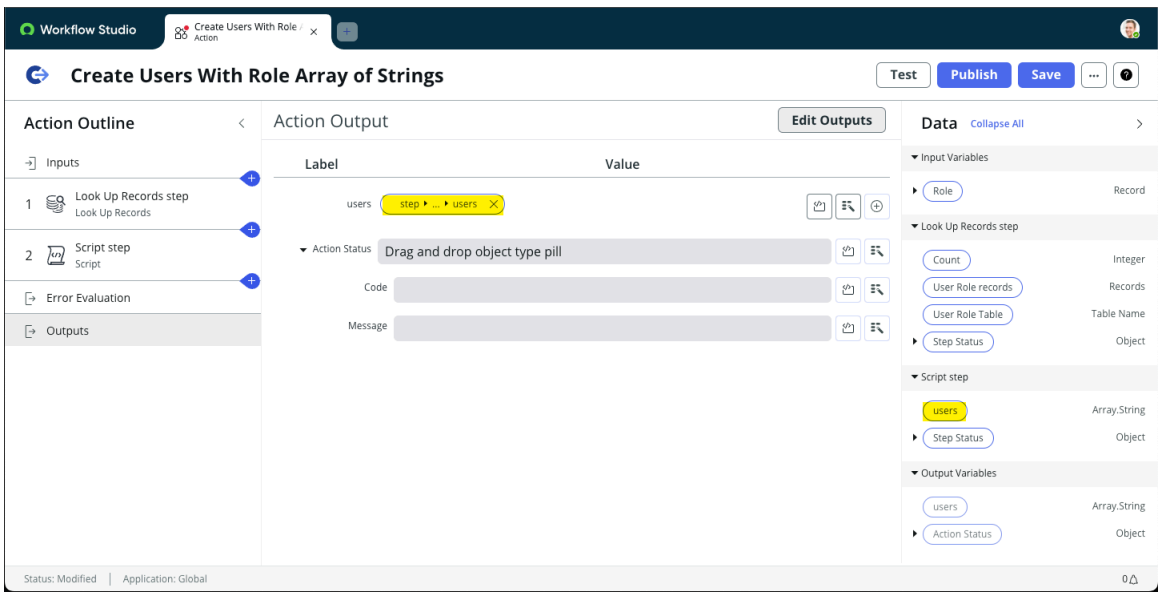
23. Expanda Matriz.Cadeia de caracteres de usuários e renomeie a cadeia de caracteres secundária como `usuário` .

24. Configure o item secundário com estes valores.

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório(a)
usuário	usuário	Cadeia de caracteres	Falso(a)

25. Selecione **Sair do Modo de edição** .
O Sistema exibe os campos de saída que você criou.

26. Para **usuários** , selecione **[Etapa->Etapa de script->Usuários]** .

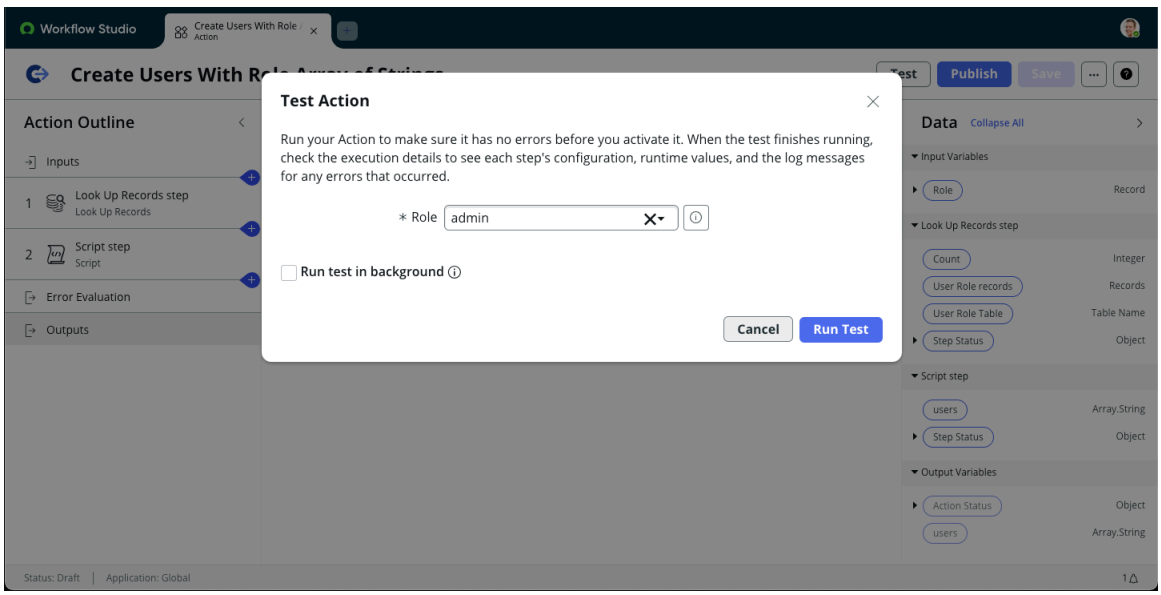


Tradução automática

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

Nota:
Você pode selecionar a etapa Script **usuários** Cápsula de dados no painel de dados ou no botão Seletor de cápsula de dados.

27. Clique em **Salvar**.
28. Selecione **Testar**.
    O sistema exibe a caixa de diálogo Ação de teste.
29. Insira o seguinte valor de teste:

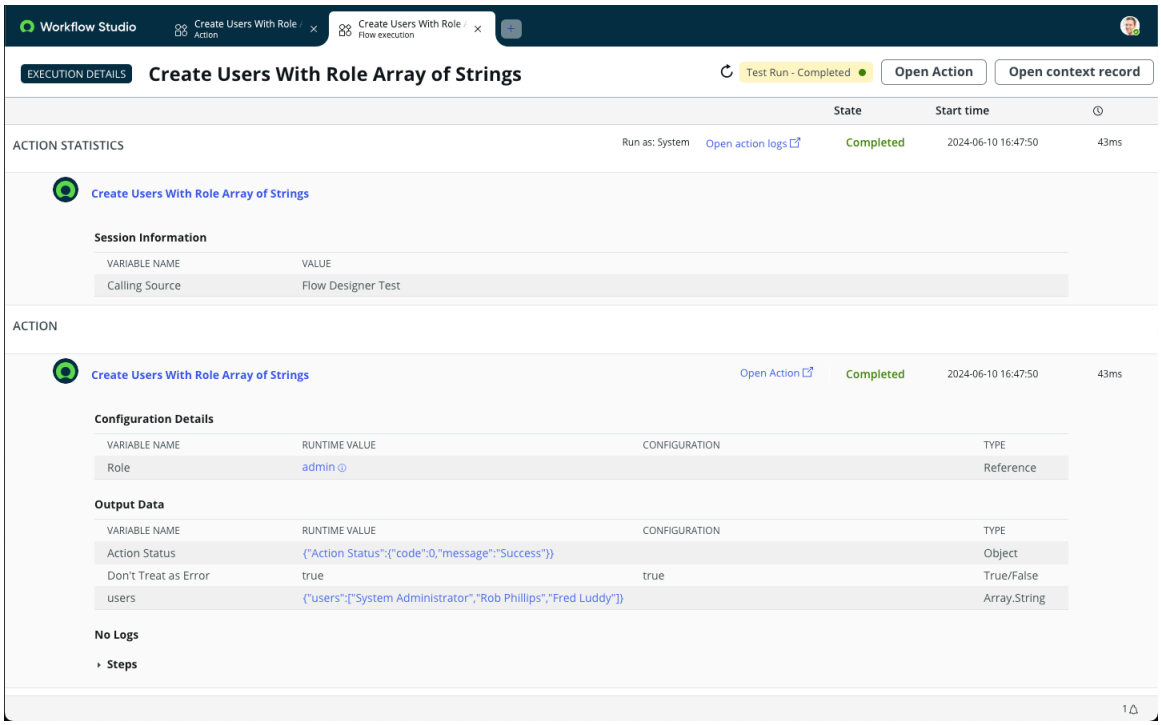


Entrada	Valor
Função	administrador

30. Selecione **Run Test** (Executar teste).
    O sistema executa a ação com os valores de teste fornecidos.
31. Selecione **A execução do seu teste foi concluída. Visualize os detalhes de execução da ação.**
    O sistema exibe os detalhes da execução da ação.
32. Revise o valor de tempo de execução dos dados de saída 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.



O sistema exibe dados de saída no formato JSON.

Example

Para este exemplo, a matriz Usuários contém três usuários que têm a função de administrador.

```
{
  "users": [
    "System Administrator",
    "Rob Phillips",
    "Fred Luddy"
  ]
}
```

Resultado

Você tem uma ação personalizada que pesquisa os usuários que têm uma determinada função e converte esses usuários em uma matriz de cadeias de caracteres de nome de usuário.

O que Fazer Depois

Personalize esta ação para usar sua própria lógica.

Criando playbooks

Automatize totalmente seus processos de negócios entre empresas vinculando fluxos, ações e subfluxos em um playbook.

. playbook consiste em um gatilho e atividades, e as atividades são organizadas em fases.

Gatilhos

Um gatilho é um n operação que informa ao seu playbook para iniciar uma execução. Cada gatilho tem um tipo e condições que devem ser atendidas. Os gatilhos são acionados somente para operações de registro interativas ou feitas por usuários.Para obter mais informações, consulte Gatilhos.

Tradução automática

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

Fases

Agrupe atividades pelas fases do seu processo de negócios e sequencie as atividades em uma ordem que faça sentido para o fluxo de trabalho entre empresas. Para obter mais informações sobre fases, consulte Fases e atividades.

Atividades

Uma atividade representa uma etapa do seu processo de negócios e o registro de uma atividade é chamado de definição de atividade. Para obter mais informações sobre instâncias de atividade e definições de atividade, consulte Visão geral e. definições de atividade .

Comece com Playbooks

Aprenda os conceitos básicos de projetar um processo automatizado para sua organização. Obtenha uma visão geral de como Workflow Studio Playbooks trabalhe no ServiceNow AI Platform®.

Playbooks

Playbooks em Workflow Studio. ServiceNow AI Platform representações de seus fluxos de trabalho manuais entre empresas. Criando um Workflow Studio playbook na plataforma , você está digitalizando esses fluxos de trabalho. . playbook em Workflow Studio tem duas dimensões: o. playbook e suas execuções de processo associadas.

Playbooks

. playbooké onde um playbook o responsável configura e organiza várias instâncias de Workflow Studio em um processo de negócios coerente. . playbook consiste em um gatilho e uma sequência de fases, que são compostas por uma sequência de atividades.

Execuções de processo

Uma execução de processo é uma instância única de tempo de execução de um playbook.

Edifício A. playbook

Ao projetar seu processo de negócios no Playbooks, você está criando um playbook.

Cada um playbook consiste em um gatilho, bem como fases e atividades. Os gatilhos definem as condições que, quando atendidas, começam a executar seu playbook. Fases e atividades representam fases e etapas individuais em seu processo de negócios geral. Em Playbooks ambiente de design, você pode organizar essas fases e. Playbooks em uma sequência que reflete como seu processo de negócios é executado.

Quando terminar de criar seu playbook ative-o para que ele seja executado quando acionado.

Tradução automática

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

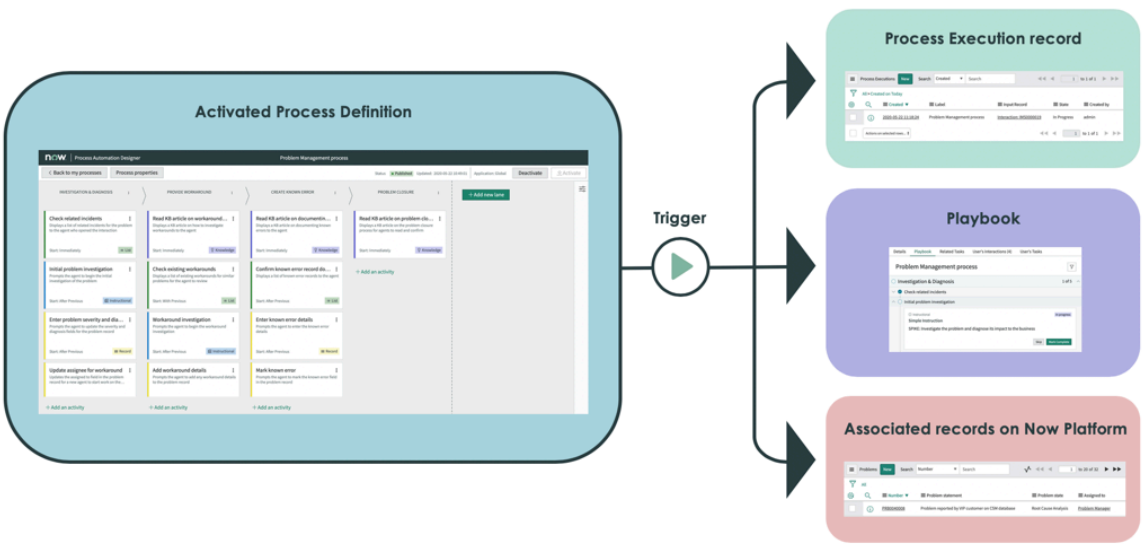
Quando o é ativado playbookié acionado, o sistema cria uma execução de processo, que representa uma instância única em execução do seu playbook.

. playbook começa a execução, uma execução de processo é criada. O sistema executa cada atividade em seu playbook até que a execução do processo seja concluída. Conforme cada atividade é executada, ocorrem operações de registro automatizadas no ServiceNow AI Platform.

Se um administrador tiver configurado Playbook Experience para seu playbook, em seguida, os agentes e executantes podem executar o. playbook. O agente ou executantes passam por cada atividade no playbook, que está associado a um registro em um Espaço.

Em resumo, seu playbook executado quando:

1. O sistema cria uma execução de processo.
2. Playbook Experience está configurado e o playbook é renderizado para os agentes.
3. As operações automatizadas em registros associados à execução do processo ocorrem no ServiceNow AI Platform.



Tradução automática

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

Saiba mais sobre Playbooks

Se você estiver pronto para começar a digitalizar seu processo de negócios com Playbooks em Workflow Studio, tente conferir estes recursos:

- Projete seu primeiro processo automatizado
- Crie um playbook

Projetar um processo automatizado

Transformar um exemplo de processo de negócios manual em um processo automatizado bem projetado que é executado no ServiceNow AI Platform®.

Antes de Iniciar

- Habilite o. **Designer de automação de processos para App Engine [com.glide.pad.license]** plug-in com uma assinatura do ServiceNow AI Platform App Engine. Para obter mais informações, consulte Ativar playbooks.
- Siga as etapas a. Configure uma experiência do usuário do Playbook .
- Certifique-se de que sua aplicação atual esteja definida como **Global** . Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .
- Função necessária: administrador ou playbook.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No procedimento a seguir, você pode percorrer um exemplo de como digitalizar um processo de negócios manual no ServiceNow AI Platform usando Playbooks em Workflow Studio. Neste exemplo, você pode usar Playbooks Padronizar e automatizar como os agentes da Central de serviços lidam com interações de bate-papo com usuários VIP.

O processo de negócios manual para este exemplo consiste nas seguintes fases:

1. *`Identify and Log`*: Um agente da Central de serviços descobre um problema que um usuário VIP está enfrentando ao conversar com o usuário em um aplicativo de envio de mensagens. O agente da Central de serviços cria um registro de interação para rastrear esse problema.
2. *`Classify and Diagnose`*: O agente da Central de serviços associa um registro de incidente à interação e define a prioridade do incidente como Alta. Em seguida, o agente insere o usuário Atribuído a para o incidente.
3. *`Communicate Work in Progress`*: O designado atualiza o estado do registro do incidente para Trabalho em andamento e envia um e-mail para o usuário VIP quando o andamento do incidente é feito.
4. *`Resolve`*: Quando o incidente é resolvido, o designado envia por e-mail as informações de resolução para o usuário VIP.

Procedimento

1. Crie um playbook nomeado *`Handle Interactions with VIPs`*.
   a. Navegar até **Automação de Processo** > **Workflow Studio** > **Playbooks**.
   b. No cabeçalho principal, clique em **Crie um novo processo** .
   c. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Campo	Ação
Rótulo	Insira Lidar com interações com VIPs .
Descrição	Insira Este processo define como os agentes da Central de serviços podem lidar com registros de interação criados para usuários VIP.
Aplicação	Selecione **Global** .

d. Clique em **Selecione um gatilho** .

e. Clique em **Defina suas próprias condições de gatilho para quando seu processo for executado** opção.

f. Na lista de opções do gatilho, selecione **Criação de registro** .

g. Clique em **Defina as condições do gatilho** .

h. Na lista Tabela, selecione **Interação [interaction]** .

i. Use construtor de condições para adicionar a seguinte condição ao gatilho: **[Aberto para->VIP] [é] [Verdadeiro]** .

j. Clique em **Vá para o Designer** .

. Playbooks o ambiente de design é exibido.

2. Adicione uma fase para cada fase do seu processo.

a. Clique em **Adicionar fase** para adicionar a primeira fase ao seu processo.

b. No painel de propriedades da fase **Rótulo** campo, insira Classificar e diagnosticar .

Nota:
. `Identify and Log`a fase aciona este processo, não o adicione como uma fase.

c. Em **Descrição** campo, insira Associe um incidente à interação .

d. Em **Quando começar** campo, sair **Imediatamente** selecionado e clique em **Salvar** .

e. Clique em **Adicionar fase** para adicionar outra fase ao seu processo.

f. No painel lateral da fase **Rótulo** campo, insira Comunique o trabalho em andamento .

g. Em **Descrição** campo, insira Notificar VIP sobre trabalho em andamento .

h. Em **Quando começar** campo, sair **Anterior** selecionado e clique em **Salvar** .

Tradução automática

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

i. Clique em **Adicionar fase** para adicionar a fase final ao seu processo.

j. No painel lateral da fase **Rótulo** campo, insira `Resolver` .

k. Em **Descrição** campo, insira `Resolva o incidente e compartilhe os detalhes da resolução` .

l. Em **Quando começar** campo, sair **Anterior** selecionado e clique em **Salvar** .

3. Adicione *`Create incident from interaction`* atividade para **Classificar e diagnosticar** fase.
   a. Em **Classificar e diagnosticar** fase, clique em **Adicione uma atividade** .
   b. No seletor de atividades, selecione **Atividades comuns** e selecione **Criação automatizada de registro** Em Não interativo.
   c. No painel de propriedades da atividade **Rótulo** campo, insira `Criar incidente a partir da interação` .
   d. Em **Quando começar** campo, sair **Imediatamente** selecionado e clique em **Salvar** .
   e. Clique em **Criar incidente a partir da interação** cartão de atividade.
   f. No painel de propriedades da atividade, clique em **Configurar atividade** .
   g. Na tela Configurar sua atividade, localize a seção Variáveis em Entradas.
   h. Na lista Nome da tabela, selecione **Incidente [incidente]** .
   i. Na lista Campos, selecione **Atribuído a.** .
   j. Ao lado de **Atribuído a.** , selecione o ícone do seletor de cápsula de dados ( ).
   k. Referência com pontos para os registros de interação **Atribuído a.** selecionando **Contexto** > **Registro de entrada - Interação** > **Atribuição a**.
   l. Na lista Campos, selecione **Impacto** e selecione **2 - Moderado** .
   m. Em **Campos** , selecione **Urgência** e selecione **1 - Alto** .
   n. Na lista Campos, selecione **Descrição resumida** .
   o. Referência com pontos para os registros de interação **Descrição resumida** selecionando **Contexto** > **Registro de entrada - Interação** > **Descrição Resumida**.
   p. Na lista Campos, selecione **Solicitante** .
   q. Referência com pontos para os registros de interação **Aberto para** selecionando **Contexto** > **Registro de entrada - Interação** > **Aberto(a) para**.
   r. Em **Aguarde a entrada do usuário** campo, sair **Não** selecionado.
   s. Em **Campos a serem mostrados após a criação** campo, insira `prioridade` .
   t. Clique em **Atualização** para concluir a atualização das entradas da atividade.
   . **Criar incidente a partir da interação** A atividade mapeia automaticamente os campos Atribuído a e Descrição resumida do registro de interação para o registro de incidente quando seu processo é executado.
4. Adicione **Aguarde a atualização do designado** atividade para **Comunique o trabalho em andamento** 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.

a. Em **Comunique o trabalho em andamento** fase, clique em **Adicionar atividade** .

b. No seletor de atividades, selecione **Atividades comuns** e selecione **Aguarde a condição** Em Interativo.

c. No painel de propriedades da atividade **Rótulo** campo, insira `Aguarde a atualização do designado` .

d. Em **Quando começar** campo, sair **Imediatamente** selecionado e clique em **Salvar** .

e. Clique em **Aguarde a atualização do designado** cartão de atividade.

f. No painel de propriedades da atividade, clique em **Configurar atividade** .

g. Na tela Configurar sua atividade, localize a seção Variáveis em Entradas.

h. Ao lado de **Registro** , selecione o ícone do seletor de cápsula de dados ( ).

i. Referência com pontos para **Criar incidente a partir da interação** das atividades **registro** saída selecionando **Atividades** > **1:1 - automated_create_record** > **Saídas** > **registro**.

j. Na lista Tabela, selecione **Incidente [incidente]** .

k. Use construtor de condições para adicionar a seguinte condição à sua atividade: **[Atualizado por] [é] [Atividades** > **1:1 - automated_create_record** > **Saídas** > **registro** > **Atribuído a]**.

l. Clique em **Atualização** para concluir a atualização das entradas da atividade.

. **Aguarde a atualização do designado** A atividade pausa o processo até que o usuário Atribuído a para o registro de incidente atualize o registro.

5. Adicione *`Send update to VIP`*atividade para **Comunique o trabalho em andamento** fase.
   a. Em **Comunique o trabalho em andamento** fase, selecione **Adicionar atividade** .
   b. No seletor de atividades, selecione **Atividades comuns** e selecione **Instrução** Em Padrão.
   c. No painel de propriedades da atividade **Rótulo** campo, insira `Enviar atualização para VIP` .
   d. Em **Quando começar** campo, sair **Anterior** selecionado e, em seguida, selecione **Salvar** .
   e. Clique em **Enviar atualização para VIP** cartão de atividade.
   f. No painel de propriedades da atividade, selecione **Configurar atividade** .
   g. Na tela Configurar sua atividade, localize a seção Variáveis em Entradas.
   h. Em **Mensagem** campo, insira `Notifique o usuário VIP de que o trabalho em seu problema está em andamento` .
   i. Saia do **Aguarde a entrada do usuário** valor do campo como **Sim** .
   j. Clique em **Atualização** para concluir a atualização das entradas da atividade.
   . **Enviar atualização para VIP** A atividade solicita que o agente envie um e-mail para o usuário VIP quando o designado para o registro do incidente faz uma atualização.
6. Adicione *`Wait for incident resolution`*atividade para **Resolver** 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.

a. Em **Resolver** fase, selecione **Adicionar atividade** .

b. No seletor de atividades, selecione **Atividades comuns** e selecione **Aguarde a condição** Em Interativo.

c. No painel de propriedades da atividade **Rótulo** campo, insira `Aguarde a resolução do incidente` .

d. Em **Quando começar** campo, sair **Imediatamente** selecionado e clique em **Salvar** .

e. Clique em **Aguarde a resolução do incidente** cartão de atividade.

f. No painel de propriedades da atividade, clique em **Configurar atividade** .

g. Na tela Configurar sua atividade, localize a seção Variáveis em Entradas.

h. Ao lado de **Registro** , selecione o ícone do seletor de cápsula de dados ( ).

i. Referência com pontos para `Create incident from interaction`das atividades **registro** saída selecionando **Atividades** > **1:1 - automated_create_record** > **Saídas** > **registro**.

j. Em **Tabela** campo, selecione **Incidente [incidente]** .

k. Use construtor de condições para adicionar a seguinte condição à sua atividade: **[Estado] [é] [Resolvido]**.

l. Selecione **Atualização** para concluir a atualização das entradas da atividade.

. **Aguarde a resolução do incidente** A atividade pausa o processo até que o estado do incidente se torne **[Resolvido]** .

7. Adicione `Share resolution details with VIP`atividade para **Resolver** fase.

a. Em **Resolver** fase, selecione **Adicione uma atividade** .

b. No seletor de atividades, selecione **Atividades comuns** e selecione **Instrução** Em Padrão.

c. No painel de propriedades da atividade **Rótulo** campo, insira `Compartilhe detalhes da resolução com o VIP` .

d. Em **Quando começar** campo, sair **Anterior** selecionado e clique em **Salvar** .

e. Clique em **Compartilhe detalhes da resolução com o VIP** cartão de atividade.

f. No painel de propriedades da atividade, clique em **Configurar atividade** .

g. Na tela Configurar sua atividade, localize a seção Variáveis em Entradas.

h. Em **Mensagem** campo, insira `Forneça as Anotações de resolução do registro de incidente em um e-mail para o usuário VIP` .

i. Saia do **Aguarde a entrada do usuário** valor do campo como **Sim** .

j. Clique em **Atualização** para concluir a atualização das entradas da atividade.

. **Compartilhe detalhes da resolução com o VIP** A atividade solicita que o agente envie os detalhes da resolução do problema para o usuário VIP.

8. No cabeçalho principal, clique em **Ativar** para que seu processo seja executado quando acionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Exiba seu processo ativado como um playbook.

a. Feche o. Playbooks e navegue até **Playbook Experience** .

b. No menu lateral, clique no ícone Listas ( ).

c. Em **Listas** Em Interações, clique em **Minhas interações** .

d. No cabeçalho do formulário, clique em **Novo** .

e. No formulário, preencha os campos:

Campo	Ação
Tipo	Selecione **Bate-papo** .
Aberto(a) para	Selecione um usuário VIP.
Atribuição a	Selecione um usuário que possa fazer atualizações nos registros de incidentes.
Descrição resumida	Insira Testando o playbook Interações de identificador com VIPs .

f. No cabeçalho do formulário, clique em **Salvar**.

g. No painel lateral contextual, clique em ícone do playbook ( ).

Resultado

Seu processo aparece em como um playbook. Aqui, os agentes e executantes podem obter uma exibição orientada a tarefas do processo de negócios automatizado. Os agentes podem percorrer as atividades que você configurou para ver onde o registro está no processo geral.

Gatilhos

Os gatilhos especificam quando começar a executar seu playbook.

Em Playbooks os gatilhos indicam quando seu playbook a execução deve começar. Cada gatilho tem um tipo e condições que, quando atendidas, começam a executar seu ativado playbook.

Você escolhe um ou mais gatilhos ao criar um playbook em Workflow Studio. Para adicionar um gatilho, comece escolhendo o tipo de gatilho. Em seguida, defina condições e outras opções para refinar seu gatilho para que ele seja acionado de uma maneira que faça sentido para o seu processo de negócios. Repita se você quiser que o playbook seja executado com base em vários gatilhos. Para obter mais informações, consulte Crie uma definição de processo .

Nota:
Você também pode configurar e ativar um playbook sem nenhum gatilho, se você estiver planejando acionar o playbook somente por meio da API.

Se você não vir um gatilho que se ajuste ao seu caso de uso, também poderá criar sua própria definição de gatilho. Para obter mais informações, consulte Crie uma definição de gatilho .

Tradução automática

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

Tipos de gatilho

No registro Definição de gatilho [sys_pd_trigger_definition], você pode escolher um tipo de gatilho que determina quando o gatilho é acionado. Esses tipos de gatilho representam operações de registro que podem ocorrer no ServiceNow AI Platform®. Os seguintes tipos de gatilho estão disponíveis em sua instância por padrão:

Agendado

. playbook executado em uma programação especificada pelo autor do playbook.

Quando o registro é criado

. playbook executado quando um usuário cria um registro em qualquer lugar no ServiceNow AI Platform.

Quando o registro é atualizado

. playbook executado quando um usuário atualiza um registro existente em qualquer lugar do ServiceNow AI Platform.

Quando o registro é criado ou atualizado

. playbook executado quando um usuário cria um registro ou atualiza um registro existente em qualquer lugar do ServiceNow AI Platform.

Nota:
Os gatilhos são acionados somente para operações de registro interativas ou feitas por usuários. Os gatilhos não são disparados para operações de registro não interativas. Para obter mais informações, consulte Sessões não interativas .

Detalhes

Depois de adicionar um gatilho ao seu playbook, você pode definir condições e outras opções que determinam quando e como o gatilho é acionado.

Opção	Ação
Condições	Use o Construtor de condições para criar condições de campo para quando estiver playbook execuções. Consulte Construtor de condições .
Executar este gatilho em tabelas estendidas	Selecione esta opção para acionar o. playbook em tabelas que se estendem da tabela selecionada. Por exemplo, se você habilitar esta opção e selecionar a tabela Item de configuração [cmdb_ci], seu playbook Executado quando ocorrem operações de registro no Servidor [cmdb_ci_server], Computador [cmdb_ci_computer] e outras tabelas estendidas. Para obter mais informações, consulte Table extension and classes .
Gatilho em mudança única	Selecione esta opção para acionar playbook para cada atualização exclusiva de um não- campo do sistema mesmo que o fluxo esteja em execução no momento. O sistema armazena um histórico de todas as mudanças em um registro e determina se a mudança é exclusiva. Por exemplo, se um registro de incidente for **Estado** O campo muda de Em andamento para Em espera, o. playbook execuções.

Tradução automática

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

Opção	Ação
	No entanto, se o **Estado** Em seguida, muda de volta para Em andamento, o. playbook não é executado. **Nota:** Playbooks que têm um gatilho que é executado **Para cada mudança exclusiva** pode produzir recursões quando executado em uma sessão não interativa. Quando esses playbooks fazem uma mudança no registro do gatilho, a mudança atende a. playbook aciona condições e causa uma recursão.

Considerações de design

Consulte estas considerações de design ao trabalhar com gatilhos:

Crie condições de filtro exclusivas para gatilhos de registro na mesma tabela

Para impedir que playbooks se substituam, crie condições de filtro exclusivas para cada um playbook que é executado na mesma tabela. Se vários playbooks na mesma tabela tiverem o mesmo filtro, não haverá como saber a ordem em que os playbooks serão executados.

Evite duplicar gatilhos usados em Workflow Studio fluxos

Playbooks os gatilhos não substituem Workflow Studio gatilhos. Para ambas as aplicações, quando as condições do gatilho são atendidas, os processos automatizados são executados.

Ignorar registros adicionados ou atualizados por conjuntos de importação e atualização

Os gatilhos de registro ignoram registros que foram adicionados ou atualizados pela aplicação de um conjunto de atualizações ou pela importação de um arquivo XML. Essas operações se aplicam a toda a aplicação ou tabela, em vez de um registro individual.

Crie uma definição de gatilho

Defina o tipo de gatilho que determina quando começar a executar seu playbook.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de definir sua aplicação atual para a aplicação que você deseja playbook para executar em. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .
- Função necessária: admin, playbook.admin ou pd_trigger_author

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Administração da Automação do Processo** > **Definições de gatilho**.
2. No cabeçalho de contexto, clique em **Novo** .
3. No formulário Definição do gatilho, em **Rótulo** insira qualquer rótulo para a definição do gatilho. Este rótulo aparece como uma opção de gatilho quando você Crie um playbook.
4. Ao lado de **Tipo de gatilho** , clique no ícone pesquisar usando lista ( ).
5. Na lista Tipos de gatilho, selecione um tipo de gatilho a ser usado para sua definição de gatilho. As opções incluem:

Registro Criado

Tradução automática

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

. playbook executado quando um usuário cria um registro em qualquer lugar no ServiceNow AI Platform.

Registro atualizado

. playbook executado quando um usuário atualiza um registro existente em qualquer lugar do ServiceNow AI Platform.

Registro criado ou atualizado

. playbook executado quando um usuário cria um registro ou atualiza um registro existente em qualquer lugar do ServiceNow AI Platform.

6. Clique em **Próximo** para passar para a próxima etapa.
7. Na lista Tabela, selecione uma tabela cujas operações de registro você deseja acionar playbook.
8. Em Condição, use construtor de condições para adicionar condições de campo para quando você quiser acionar seu playbook.
9. Para acionar seu playbook para tabelas que estendem sua tabela selecionada, selecione **Executar em Estendido** caixa de seleção.
   Para obter mais informações, consulte Table extension and classes .
10. Clique em **Atualização** para concluir a criação da definição do gatilho.

Resultado

Sua definição de gatilho é adicionada à tabela Definição de gatilho [sys_pd_trigger_definition]. Agora você pode selecionar seu gatilho predefinido quando você Crie um playbook.

Adicione e configure um gatilho em um playbook

Comece a criar seu playbook adicionando e configurando o gatilho.

Antes de Iniciar

Função necessária: playbook.admin ou pd_author

Revisar Gatilhos.

Crie uma definição de gatilho se necessário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar um ou vários gatilhos ao seu playbook. Os gatilhos podem ser baseados em registro ou programados. Gatilhos baseados em registro iniciam seu playbook quando um registro é criado, atualizado ou ambos. Os gatilhos agendados oferecem a opção de executar o playbook no momento necessário. Você também pode adicionar um gatilho existente que corresponda às condições do seu playbook.

Nota:
Você pode criar até 10 gatilhos de qualquer tipo. Podem ser gatilhos baseados em registro, gatilhos agendados ou uma combinação de ambos.

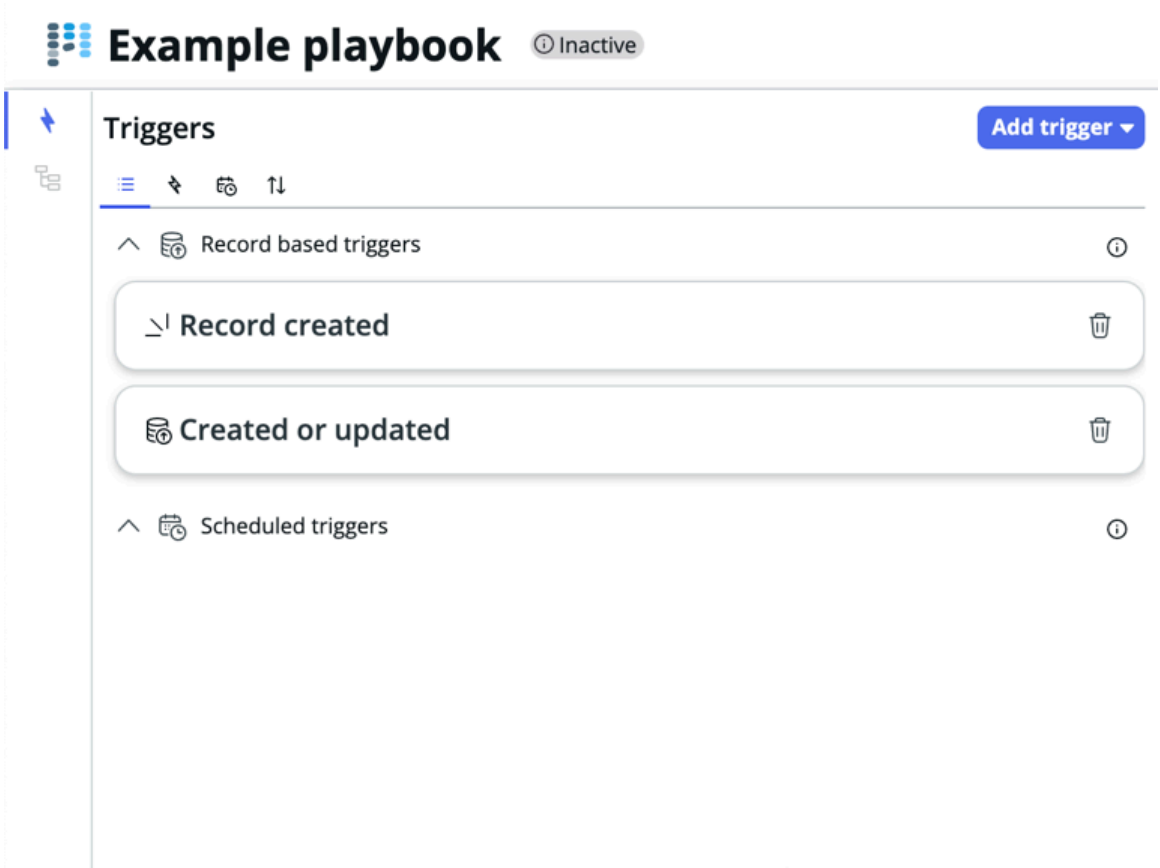
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio** > **Playbooks**.
2. Abra o playbook que você deseja configurar ou criar um playbook.
3. Na barra lateral esquerda, selecione **Gatilhos** ( ).

Tradução automática

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

Nota:
Você não pode abrir gatilhos até que a tabela primária seja especificada para playbook. Para especificar uma tabela primária, edite **Iniciar** na exibição de diagrama ou abra **Menu Mais ações** ( ) e selecione **Propriedades** .



Se os gatilhos já foram adicionados ao playbook. **Gatilhos** a tela exibe uma lista dos gatilhos associados. Você pode editar, excluir ou adicionar um gatilho.

4. Selecione um gatilho existente para editar ou adicione um gatilho.

Tipo de gatilho	Ações
Baseado em registro	Ir para **Adicionar gatilho** > **Baseado em registro** e selecione quando quiser playbook para executar: ○ Quando o registro é criado ○ Quando o registro é atualizado ○ Quando o registro é criado ou atualizado Se você quiser especificar uma tabela diferente para o gatilho da tabela primária, use a referência com pontos para especificar a relação entre as duas tabelas. Você pode optar por executar seu gatilho em Table extension and classes ou inicie seu gatilho somente na mudança exclusiva 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.

Tipo de gatilho	Ações
	registros. Depois de especificar **Condições** que deve iniciar seu playbook, selecione **Salve e feche** . Se você quiser usar um gatilho que tenha todas as condições necessárias para seu playbook, selecione **Gatilho Escolha o playbook existente** . Em seguida, escolha um gatilho existente na lista e selecione **Salve e feche** .
Agendado	**a.** Selecionar **Adicionar gatilho** > **Agendado**. **b.** Especifique os detalhes de programação e as condições do gatilho e selecione **Salve e feche** . Para obter mais informações sobre como programar um gatilho, consulte Crie um gatilho programado para o playbook

Resultado
O gatilho está configurado.

O que Fazer Depois
Adicione e configure suas fases.

Crie um gatilho programado para o playbook

Crie um gatilho programado que inicia seu playbook no tempo e no intervalo necessários. Você pode programar um gatilho em qualquer fuso horário, com ou sem uma data de término da programação.

Antes de Iniciar
Função necessária: playbook.admin ou pd_author

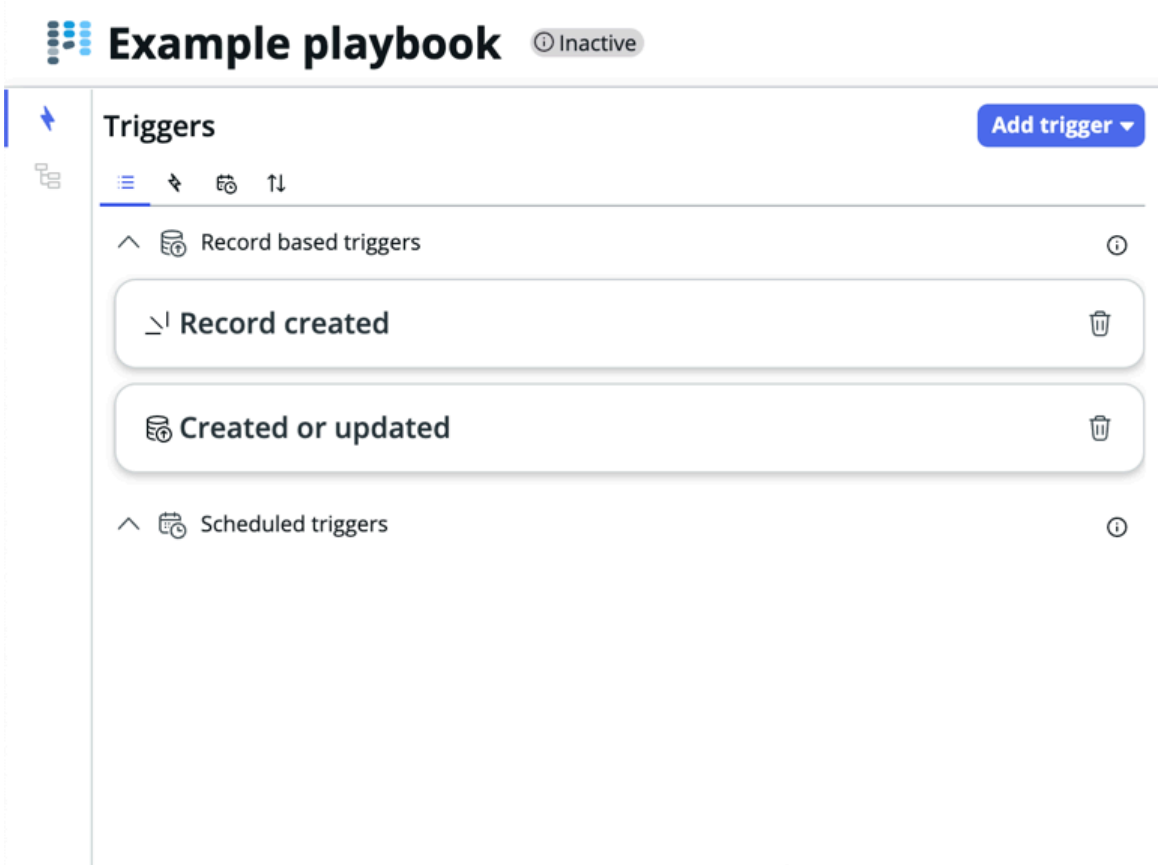
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio** > **Playbooks**.
2. Abra o playbook que você deseja configurar ou criar um playbook.
3. Na barra lateral, selecione **Gatilhos** ( ).

Nota:
Você não pode abrir gatilhos até que a tabela primária seja especificada para playbook. Para especificar uma tabela primária, edite **Iniciar** na exibição de diagrama ou abra **Menu Mais ações** ( ) e selecione **Propriedades** .

Tradução automática

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



Se os gatilhos já foram adicionados ao playbook. **Gatilhos** a tela exibe uma lista dos gatilhos associados. Você pode editar, excluir ou adicionar um gatilho.

4. Selecionar **Adicionar gatilho** > **Agendado**.
5. Especifique os detalhes da programação.

   a. Selecione **Fuso horário** no qual você deseja programar o gatilho.

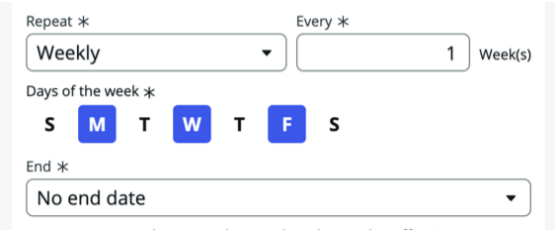
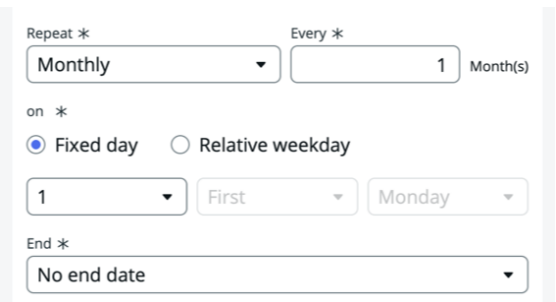
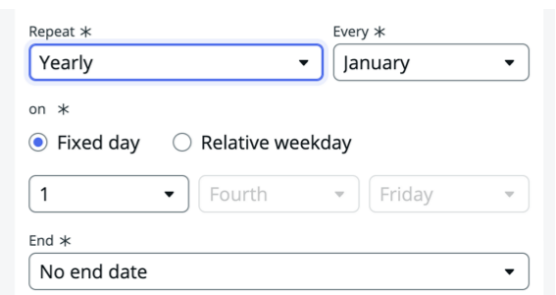
   b. Especifique **Data e hora de início** para o gatilho.
   A data e a hora estão de acordo com o fuso horário selecionado.

   c. Use **Repita** e. **A cada** campos para definir a programação do gatilho.

Opção	Descrição
Diariamente	Executado todos os dias ou no intervalo de dias escolhido. Por exemplo, todos os dias, a cada 2 dias, a cada 3 dias e assim por diante.
Semanalmente	Executado todas as semanas ou no intervalo de semanas escolhido. Por exemplo, a cada 2, 3 ou 10 semanas.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	 Selecione em quais dias da semana você deseja que o gatilho seja executado. Por exemplo, toda segunda-feira, quarta-feira e sexta-feira.
Mensalmente	Executado todos os meses ou no intervalo de meses escolhido, por exemplo, a cada 2, 3 ou 24 meses.  Selecione em qual dia do mês você deseja que o gatilho seja executado: ▪ **Dia fixo** , por exemplo, no primeiro dia do mês. ▪ **Dia da semana relativo** , Por exemplo, toda primeira segunda-feira do mês.
Anualmente	Executado todos os anos no mês selecionado.  Selecione em qual dia do mês você deseja que o gatilho seja executado: ▪ **Dia fixo** , por exemplo, no primeiro dia do mês. ▪ **Dia da semana relativo** , Por exemplo, toda quarta sexta-feira do mês.
Intervalo de tempo	É executado em um intervalo de tempo específico. Especifique o intervalo em `hh:mm:ss` formato.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	Por exemplo, você pode criar um gatilho que é executado a cada 47 horas e 30 minutos (47:30:00).
Não repete	É executado somente uma vez na data e hora especificadas.

d. Se você quiser encerrar a programação e interromper a execução do gatilho após uma determinada data, a partir de **Fim** , selecione **Neste dia** .

e. Para encerrar a programação, especifique um término **Data e hora** .

6. **Opcional:** Especifique as condições para a execução do gatilho.
Use **Condições** para adicionar uma condição quando playbook deve ser executado. Você também pode limitar o número de registros a serem processados, até 1000, e classificar os registros por um campo.

7. Selecione **Salvar e fechar**.

Resultado
Seu gatilho programado foi criado.

Tópicos relacionados

Gatilhos

Fases e atividades

Em Playbooks, uma atividade representa uma etapa do seu processo de negócios geral. Você pode sequenciar muitas atividades juntas nas fases do seu processo.

Fases

Agrupe atividades pelas fases do seu processo de negócios e sequencie as atividades em uma ordem que faça sentido para o fluxo de trabalho entre empresas. Uma fase é composta por muitas atividades sequenciadas que são agrupadas de forma lógica. Em Playbooks Exibição do quadro do ambiente de design, você pode adicionar uma fase ao seu playbook clicando em **Adicionar fase** . Na exibição de diagrama, selecione **.** ícone nos conectores (linhas) para adicionar uma fase.

Atividades

Em Playbooks, uma atividade representa uma etapa do seu processo de negócios geral. No sistema, uma atividade é uma instância de uma definição de atividade. Para obter mais informações sobre instâncias de atividade e definições de atividade, consulte Playbooks User Experience e. definições de atividade .

Adicionando uma atividade ao seu playbook

Em Playbooks Exibição do quadro do ambiente de design, selecione **Adicionar atividade** para abrir o seletor de atividades. Na exibição de diagrama, selecione **.** ícone nos conectores (linhas) para abrir o seletor de atividades. No seletor de atividades, você pode pesquisar uma atividade para adicionar ou selecionar uma na lista de Atividades comuns. Para escolher uma atividade para uma aplicação personalizada, primeiro selecione a aplicação e, em seguida, selecione a atividade na lista resultante no seletor.

Além disso, você pode adicionar uma atividade usando apenas um ativo de automação .

Tradução automática

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

Se não houver uma atividade que se ajuste ao seu caso de uso, você poderá criar sua própria definição de atividade para adicionar ao seletor de atividades. Para obter mais informações, consulte crie uma definição de atividade .

Atividades interativas e não interativas

As categorias de atividade incluem:

Atividades interativas

Quando uma atividade interativa é executada, ela é executada solicita a entrada de um usuário no seu playbook conforme ele é executado . Para obter mais informações, consulte Atividades interativas.

Atividades não interativas

Quando uma atividade não interativa é executada, ela é executada executado inteiramente em segundo planoe não requer entrada do usuário. Para obter mais informações, consulte Atividades não interativas.

Atividades opcionais

Uma atividade opcional pode ser inserida por agentes e executantes durante um playbook executar. Para obter mais informações, consulte Atividades opcionais.

Fase e detalhes da atividade

Ao selecionar uma atividade, o painel lateral deve abrir. Em **Detalhes** do painel lateral, você pode adicionar nomes, descrições e regras de início às fases e atividades do seu playbook. Clique no botão Mostrar ou ocultar opções adicionais para mostrar ou ocultar propriedades adicionais da fase ou atividade selecionada no momento. Os detalhes básicos de cada fase e atividade incluem:

Rótulo

Você pode inserir um nome de exibição para sua fase ou atividade. Este nome aparece durante playbook tempo de execução.

Nota:
Seus nomes de fase e atividade resumidos, pois o sistema trunca nomes longos.

Descrição

Opcionalmente, insira uma descrição para sua atividade ou fase. Esta descrição aparece somente em Playbooks e não está visível durante playbook tempo de execução.

Regra de Início

Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada:

- **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que playbook inicia.
- **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução.

Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada:

Tradução automática

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

- **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando seu playbookié acionado.
- **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.

Executar condição

Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.

Entradas de atividade

Em **Automação** cada atividade tem entradas que você pode configurar:

- Para mudar as entradas e saídas padrão da atividade, abra e edite o fluxo de origem em Workflow Studio selecionando **Abrir link** ícone (ao lado de **Automação** campo.

  Para obter mais informações sobre como trabalhar com as entradas e saídas padrão para atividades em Playbooks, consulte Crie uma ação como um plano de automação de atividades.

  Nota:
  Você deve ter as funções de usuário apropriadas para acessar Workflow Studio e. Workflow Studio. Para obter mais informações, consulte Acesso do usuário ao Workflow Studio fluxos.

- **Entradas** são dados que você fornece para que a atividade seja executada e execute sua função adequadamente. Por exemplo, uma atividade Registro que notifica um cliente sobre uma rejeição de aplicação terá entradas de mensagem para o endereço de e-mail, assunto, corpo e muito mais.
- Esperado **Saídas** São exibidos na parte inferior da guia Automação.

Criando valores estáticos e dinâmicos para entradas de atividade

Você pode adicionar dados dinâmicos a uma entrada de atividade. Clique no ícone do seletor de cápsula de dados (e navegue, ou faça uma referência com pontos, até a cápsula de dados cujo valor dinâmico você deseja usar quando sua atividade for executada. Você pode selecionar dados dinâmicos de campos no registro de entrada. Se sua atividade tiver uma regra de início de **Após atividades específicas** , você também pode selecionar dados dinâmicos das saídas de outras atividades em seu playbook. Para obter mais informações sobre referência com pontos para campos e registros relacionados no ServiceNow AI Platform, consulte selecionando campos em tabelas relacionadas usando referência com pontos .

Nota:
Você pode fazer referência com pontos para campos em uma referência, mas não em um ID de documento ou SYS ID.

As entradas para atividades interativas normalmente fornecem dados que são renderizados em um playbook para um agente interagir. As entradas para atividades não interativas podem ser renderizadas em um playbook, mas não exigem nenhuma entrada do usuário para serem executadas. Para obter mais informações, consulte Atividades interativas e Atividades não interativas.

Tradução automática

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

Consulte estas considerações de design ao trabalhar com fases e atividades:

Manter ServiceNow AI Platform modelos de estado em mente ao projetar seu playbook

Alguns tipos de registro já têm modelos de estado que descrevem seu ciclo de vida. Use qualquer modelo de estado existente como um modelo para o design do seu playbook. Para obter mais informações, consulte Gestão de estado .

Adicione e configure uma fase em um playbook

Adicione e configure uma fase no seu playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: playbook.admin ou pd_author

Revisar Fases e atividades.

Procedimento

1. Adicione uma fase.
   Sua nova fase aparece e o painel Propriedades da fase é aberto.
2. Preencha os seguintes campos.

   a. Forneça os detalhes básicos da fase.

Entradas necessárias

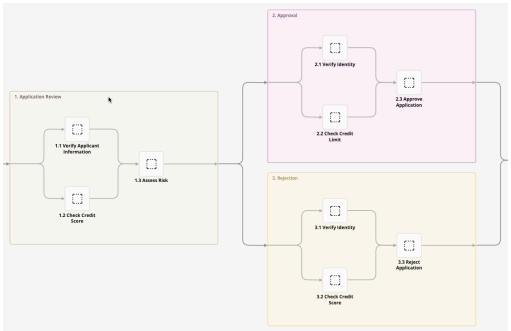
Rótulo	Insira um nome exclusivo voltado para o usuário para sua fase. Este nome aparece para agentes e executantes durante o tempo de execução do seu playbook.
Descrição	Opcionalmente, insira alguns detalhes descritivos sobre sua fase.
Executar condição	Após o início da fase, a fase será executada somente se condições específicas forem atendidas.
Regra de Início	Escolha quando você deseja que sua fase comece a ser executada. As opções incluem: ▪ **Quando o playbook é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que playbook inicia. ▪ **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução.

   b. Opcional: **Mostrar opções adicionais** na atividade para controle ainda mais granular .

Aviso:
Alterar os campos de propriedade avançados de uma atividade pode potencialmente interromper sua automação. Certifique-se de entender como playbook e suas atividades fluem antes de você fazer mudanças.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Ordem de exibição	Quando houver várias fases em execução ao mesmo tempo, defina a ordem em que as fases aparecem durante um playbook executar. **Nota:** Em Workflow Studio Isso também pode ser útil ao exibir atividades paralelas na exibição de diagrama. 
Iniciar com atraso	Especificar uma duração de espera antes de executar uma fase cuja regra de início e condições foram atendidas. Para obter mais informações, consulte Iniciar com propriedades de entrada de atraso.
[store-future: BEGIN review]Regras de reinicialização[End]	[store-future: BEGIN review]Escolha o que esta atividade faz quando um playbook reiniciado: ○ **Reiniciar** : Ignorar esta fase quando a execução estiver devido a uma reinicialização. ○ **Executar sempre** Sempre execute esta fase, incluindo as primeiras execuções. ○ **Ignorar na primeira execução** : Ignorar esta fase durante a primeira execução. Para obter mais informações, consulte Habilitar e configurar reinicialização para Playbooks.[End]

3. Em **Permissões de tempo de execução** , adicione conjuntos de usuários, grupos de usuários, critérios e funções do usuário e defina se eles podem adicionar atividades opcionais à fase ou reiniciar a fase e suas atividades.
4. Clique em **Salve e feche** para concluir a adição da fase ao seu playbook.
   Você pode continuar adicionando mais fases ao seu playbook e preencha os campos conforme descrito nas etapas anteriores. Na exibição Quadro, use **Menu Ações da fase** para adicionar fases entre fases existentes.
   As fases são criadas.

O que Fazer Depois

Adicione e configure suas atividades.

Tradução automática

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

Definições de atividades

As definições de atividade descrevem como as atividades em seu playbook obtenha os dados de que eles precisam quando seu playbook execuções.

As definições de atividade fornecem configurações e valores padrão para suas atividades para que elas possam ser executadas corretamente quando seu playbookié acionado. Cada definição de atividade contém alguns detalhes básicos de configuração, bem como um plano de automação e uma experiência de atividade.

A tabela Definição de atividade [sys_pd_activity_definition] lista as definições das atividades que você pode adicionar a playbook em Workflow Studio. Para acessar essas definições de atividade, navegue até **Automação de Processo** > **Administração da Automação do Processo** > **Definições de Atividades**.

Campos

Cada registro de definição de atividade tem estes campos básicos:

Campo	Descrição
Rótulo	Nome da atividade a ser exibida para os usuários em Workflow Studio.
Tabela	Nome do tabela cujos registros a atividade pode acessar como entradas. Normalmente, esta tabela é a tabela Tarefa [task] ou Global [global].
Aplicação	Escopo da aplicação em que a atividade pode ser executada.
Acessível de	As opções incluem: • **Todos os escopos da aplicação** - Os usuários podem acessar esta atividade de qualquer escopo da aplicação. • **Somente este escopo da aplicação** - Os usuários podem acessar esta atividade a partir do escopo da aplicação que você especificar em **Aplicação** somente campo.
Descrição	Descrição opcional da atividade.
Funções Necessárias	Uma lista de funções de usuário que têm permissão para acessar atividades que usam esta definição de atividade.

Plano de automação

Cada definição de atividade tem um plano de automação. O plano de automação para uma definição de atividade especifica:

- . Workflow Studio fluxo ou ação, que aciona a automação da atividade
- As entradas da atividade, que são os dados de que a atividade precisa para executar seuplaybook

Os designers de atividades podem configurar a visibilidade de cada entrada de atividade.

Tradução automática

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

Incluir no modal padrão

Oculta a entrada do painel de propriedades. Os designers do Playbook só podem ver a entrada do modal padrão quando selecionam **Mostrar propriedades avançadas** opção.

Modal padrão e painel de configuração

Exibe a entrada no painel de propriedades. Os designers do Playbook também podem ver a entrada do modal padrão quando selecionam **Mostrar propriedades avançadas** opção.

Somente visibilidade do administrador

Oculta a entrada de usuários que não têm as funções admin ou playbook.admin.

Experiência de atividade

Cada atividade também tem uma experiência de atividade opcional. A experiência de atividade especifica um tipo de experiência, registro associado e detalhes de quais dados renderizar no cartão do playbook associado à atividade. As configurações da experiência de atividades se aplicam somente às atividades que você adiciona a um playbook Que tem uma experiência de usuário do Playbook associada. Para obter mais informações, consulte Configure o Playbook Experiences .

Tipo de experiência

Um *tipo de experiência* define os dados, ou propriedades, que descrevem como a atividade é renderizada como um cartão do playbook no tempo de execução. Por exemplo, um tipo de experiência de registro informa ao sistema que a atividade pode exibir informações de título, slogan, descrição, rodapé e acordo de nível de serviço (ANS) no cartão Playbook quando ativado playbook execuções. Para obter mais informações, consulte Layouts de IU.

Registro associado

. *registro associado* Define o registro cujos dados podem ser renderizados em um cartão Playbook no tempo de execução. O registro associado é dinâmico, o que significa que ele muda com frequência como playbook progride. Devido a essa natureza dinâmica, convém usar o seletor de cápsula de dados (para mapear o registro associado para dados de registro de saída no subfluxo subjacente ou ação especificada no plano de automação.

Dados a serem renderizados no cartão Playbook

Você pode especificar os dados a serem renderizados no cartão Playbook nas seções na seção Registro associado. Para adicionar dados dinâmicos a campos renderizados nesta exibição voltada para o usuário, use o seletor de cápsula de dados (ao lado de um campo de dados e navegue, ou faça uma referência com pontos, até a cápsula de dados apropriada. A cápsula de dados deve apontar para os dados no subfluxo ou ação especificada no plano de automação da definição da atividade.

Nota:
Uma experiência de atividade contém muitas seções nas quais você pode especificar os dados a serem exibidos no cartão Playbook. Essas seções variam dependendo do tipo de experiência selecionado. Por exemplo, um tipo de experiência de registro tem as seções Detalhes, Formulário, Anexos e Recursos, enquanto um tipo de experiência de conhecimento tem as seções Conhecimento, Detalhes e Recursos. Para obter mais informações, consulte Layouts de IU.

Ações a serem renderizadas no cartão Playbook

Você pode especificar as ações do Playbook que você deseja renderizar no cartão do Playbook de uma atividade usando a lista relacionada Mapa de atribuição de ação do Playbook Experience. Uma ação do Playbook é

Tradução automática

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

exibida como um botão no rodapé do cartão Playbook. As ações do Playbook podem executar scripts de servidor, expedir ações de cliente ou renderizar componentes de IU. Para obter mais informações, consulte Ações personalizadas do Playbook .

Para adicionar uma ação do Playbook à sua definição de atividade, selecione **Novo** Na lista relacionada Mapa de atribuição de ação do Playbook Experience. Em seguida, escolha uma ação do Playbook no **Atribuição de ação** lista. Em seguida, Escolha uma experiência do usuário do Playbook na qual você deseja que a ação do Playbook apareça **Playbook Experience** lista e, em seguida, clique em **Enviar** .

Considerações de design

Consulte estas considerações de design ao trabalhar com definições de atividade:

Evite chamadas acionadas Workflow Studio fluxos no plano de automação de uma atividade

Para evitar a execução acidental de um fluxo fora de Playbooks, você pode usar somente subfluxos ou ações em planos de automação de atividades. Como alternativa, você pode definir o gatilho do fluxo para ser executado somente se ainda não estiver em execução. Para obter mais informações, consulte Workflow Studio tipos de gatilho de fluxo.

Especifique valores de entrada padrão em suas definições de atividade

Pré-configurar valores de entrada padrão para suas definições de atividade reduz o tempo e a complexidade necessários para um playbook responsável para criar um playbook.

Crie uma definição de atividade

Especifique a ação ou o subfluxo que você deseja que uma atividade execute. Configure as entradas desejadas playbook designers a serem definidos ao adicionar a atividade a um playbook. Selecione a experiência que você deseja que os usuários finais tenham quando a atividade for executada.

Antes de Iniciar

- Crie um Workflow Studio subfluxo ou ação que você deseja usar como o plano de automação para sua atividade. Por exemplo, consulte Crie uma ação como um plano de automação de atividades.
- Certifique-se de definir sua aplicação atual para a aplicação na qual você deseja que sua atividade seja executada. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .
- Função necessária: admin, playbook.admin ou pd_content_author

Procedimento

1. Para começar a criar uma nova definição de atividade, siga um destes procedimentos:
   - Navegar até **Automação de Processo** > **Administração da Automação do Processo** > **Definições de Atividades**. Em seguida, no cabeçalho de contexto, clique em **Novo** .
   - Siga as etapas a. Crie um playbook. Em seguida, em Playbooks espaço de design de atividade, clique em **Adicionar uma atividade** > **Crie uma nova atividade**.

   A exibição do formulário Definição de atividade é exibida.
2. Preencha os campos do formulário Definição de atividade.
3. Na seção Plano de automação, ao lado de **Fluxo ou Ação** , clique no ícone de pesquisa de documentos usando 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.

A tela Selecionar o documento é exibida.

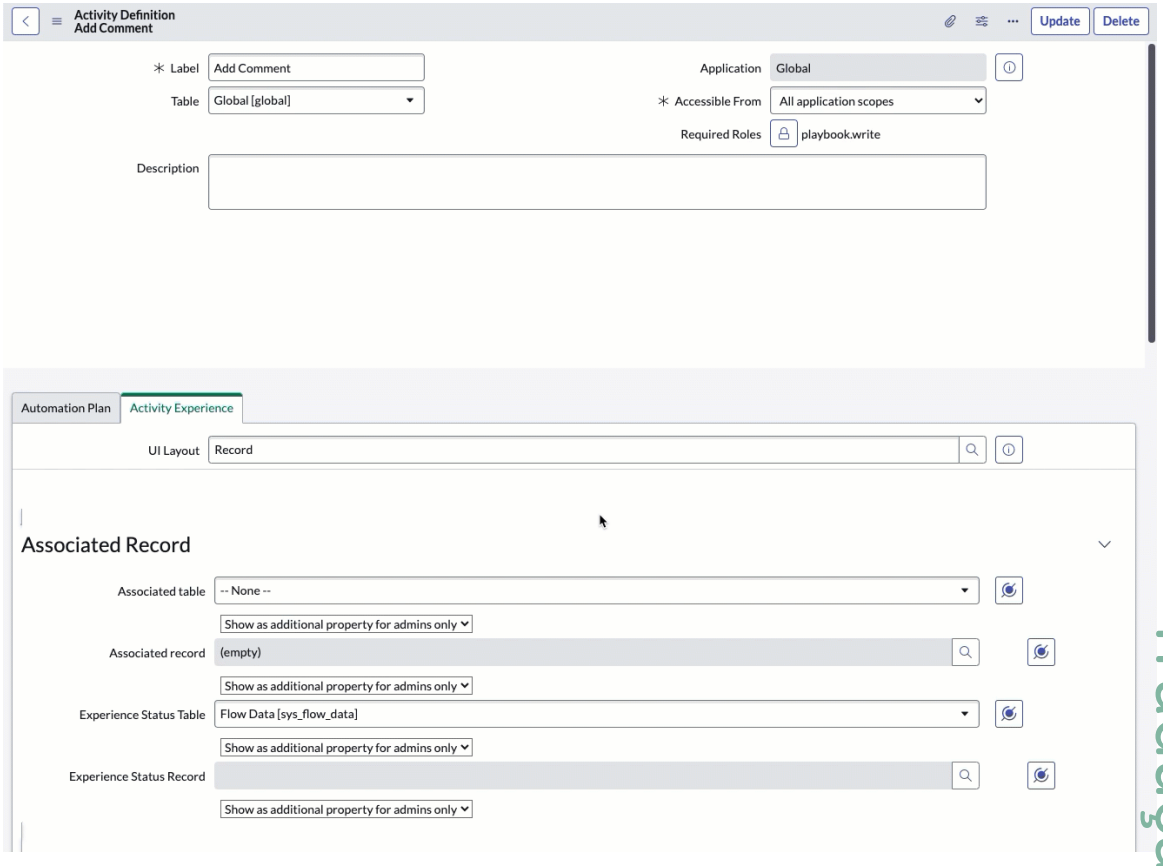
4. Na lista Nome da tabela, selecione uma das seguintes opções:
   - Para usar um Workflow Studio subfluxo para automatizar sua atividade, selecione **Fluxo** .
   - Para usar um Workflow Studio ação para automatizar sua atividade, selecione **Tipo de ação** .

   Nota:
   Você só pode usar ações ou subfluxos publicados para o plano de automação de uma definição de atividade.

5. Ao lado de **Documento** , clique no ícone de pesquisa de documentos usando lista ( ).
   A tela Fluxos ou Tipos de ação é exibida.
6. Na lista, selecione o subfluxo ou a ação que você deseja usar para automatizar sua atividade.
7. Selecione **OK**.
8. Na lista, selecione um Layout de IU para as propriedades e os componentes que você deseja que sua atividade use quando renderizar em uma exibição voltada para o usuário do seu playbook.
   Para obter mais informações, consulte Layouts de IU.
9. Clique em **Enviar** para salvar e criar seu registro de definição de atividade.
   A exibição da lista Definições de atividade é exibida.
10. Em **Rótulo** na lista, selecione sua definição de atividade.
    A exibição do formulário Definição de atividade é exibida.
11. Selecione a seção Plano de automação.
    O sistema exibe as variáveis disponíveis para a ação ou subfluxo. . Workflow Studio Playbooks o construtor exibe uma variável para cada ação ou entrada de subfluxo.
12. Para cada variável, configure o valor padrão que você deseja que cada variável tenha.
    Deixe uma variável em branco quando quiser um playbook designer para configurar o valor ao adicionar a atividade a um playbook.
13. Para cada variável, selecione onde ela ficará visível.
    Os designers do Playbook só podem definir valores para variáveis às quais têm acesso.
14. Selecione a guia Experiência de atividade.
15. Ao lado de **Layout de IU** , selecione o ícone de lista ( ).
    A lista Layouts de IU de atividade é exibida.
16. Selecione o Layout de IU que você deseja usar.
17. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da definição da atividade e selecione **Salvar** .
18. Na seção Registro associado, selecione valores para **Tabela associada** e. **Registro associado** campos.
    Normalmente, esses valores são saídas de Registro e Nome da tabela para Workflow Studio subfluxo ou ação especificada no plano de automação da sua atividade. Por exemplo, você pode clicar no ícone do seletor de cápsula de dados (ao lado de **Registro associado** E faça uma referência com pontos para a saída Nome da tabela selecionando **VL** > **Adicionar Comentário** > **Saídas** > **tarefa** > **Aprovação**.
    O sistema associa um registro à sua atividade para que, quando a atividade for executada, ele saiba quais dados do registro serão gerados.

Tradução automática

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



19. Se você quiser configurar os dados de atividade padrão renderizados em seu playbook Durante o tempo de execução, insira os valores desses dados nas outras seções em Experiência de atividade.
    As seções e os campos que aparecem em Experiência de atividade variam dependendo do Layout de IU selecionado. Para obter mais informações, consulte Layouts de IU.
20. Clique em **Atualização** para terminar de criar sua definição de atividade.

Resultado

Agora você pode selecionar sua atividade personalizada no seletor de atividades em Workflow Studio Playbooks ambiente de design. Selecione o escopo da aplicação apropriado para sua atividade para exibi-la no seletor.

Crie uma ação como um plano de automação de atividades

Crie um exemplo de ação para configurar e executar como uma atividade Playbooks.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Esta tarefa requer algum conhecimento da criação de fluxos no Workflow Studio ambiente. Para obter mais informações, consulte Como criar fluxos.
- Esta tarefa requer algum conhecimento de script do lado do servidor. Para obter mais informações, consulte Script do lado do servidor .
- administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada definição de atividade requer um plano de automação para ser executado Workflow Studio conteúdo. O plano de automação informa a. Workflow Studio Playbooks construtor quais valores de entrada usar ao executar uma ação ou subfluxo. Um plano de automação 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.

especificar valores padrão estáticos ou pode solicitar playbook os responsáveis devem fornecer valores dinâmicos quando adicionam uma atividade a um playbook.

Neste exemplo, você cria um reutilizável Workflow Studio ação a ser usada como plano de automação de uma atividade. A ação que você cria associa um registro Tarefa [task] a um registro primário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. No cabeçalho principal, clique em **Novo** > **Ação**.
   A tela Propriedades da ação é exibida.
3. Na tela Propriedades da ação, preencha os seguintes campos:

Campo	Ação
Nome	Insira Associar registro ao primário .
Aplicação	Sair **Global** selecionado.
Acessível de	Sair **Todos os escopos da aplicação** selecionado.

4. Clique em **Enviar**.
   . Workflow Studio o ambiente de design é exibido.
5. Em Descrição da ação, clique em **Entradas** .
6. No cabeçalho de Entrada de ação, clique em **- Criar entrada** e preencha os seguintes campos:

Campo	Ação
Rótulo	Insira Registro .
Nome	Insira registro .
Tipo	Selecione **Referência.Tarefa[tarefa]**

7. No cabeçalho de Entrada de ação, clique em **- Criar entrada** e preencha os seguintes campos:

Campo	Descrição
Rótulo	Insira Registro primário .
Nome	Insira registro .
Tipo	Selecione **Referência.Tarefa[tarefa]**

8. Clique no ícone adicionar uma nova etapa ( ).
   A tela Selecionar etapa a ser adicionada é exibida.
9. Em Dados da ServiceNow, selecione **Atualizar registro** etapa.
   . **Atualizar registro** A etapa aparece na Descrição da ação em Entradas.
10. Em **Registro** , clique no ícone do seletor de cápsula de dados (e, em seguida, faça uma referência com pontos para **Entradas** > **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.

11. Em Valores de campo, clique em **Adicionar valor do campo** e selecione **Primário** da lista.
12. Ao lado de **Primário** , clique no ícone do seletor de cápsula de dados (e, em seguida, faça uma referência com pontos para **Entradas** > **Registro Primário**.
13. Em Descrição da ação, clique em **Saídas** .
14. Em Saída da ação, clique em **- Criar saída** e preencha os seguintes campos:

Campo	Ação
Rótulo	Insira `Registro` .
Nome	Insira `registro` .
Tipo	Selecione **Referência.Tarefa[tarefa]**

15. No cabeçalho Saída da ação, clique em **- Criar saída** e preencha os seguintes campos:

Campo	Ação
Rótulo	Insira `Registro primário` .
Nome	Insira `registro` .
Tipo	Selecione **Referência.Tarefa[tarefa]**

16. No cabeçalho Saída da ação, clique em **Sair do Modo de edição** .
17. Ao lado de **Registro** Coluna Valor da saída, clique no ícone do seletor de cápsula de dados (e, em seguida, faça uma referência com pontos para **Entradas** > **Registro**
18. Ao lado de **Registro primário** Coluna Valor da saída, clique no ícone do seletor de cápsula de dados (e, em seguida, faça uma referência com pontos para **Entradas** > **Registro Primário**.
19. No cabeçalho principal, clique em **Salvar** > **Publicar** para disponibilizar sua ação para adicionar ao plano de automação de uma definição de atividade.

Resultado

Agora você pode adicionar seu personalizado Workflow Studio ação para um plano de automação para sua definição de atividade personalizada.

O que Fazer Depois

Adicione sua ação personalizada a um plano de automação quando você Crie uma definição de atividade.

Layouts de IU

Um Layout de IU descreve quais propriedades e componentes usar quando uma atividade renderiza como um cartão em um Playbook Experience.

Ao criar uma definição de atividade, você deve selecionar um Layout de IU para associar sua definição de atividade. Playbooks Vêm com os seguintes layouts de IU que estão disponíveis em sua instância por padrão:

- Criar Registro
- Questionário
- Instrutivo

Tradução automática

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

- Conhecimento
- Lista
- Registro
- Gerador de registros

Dependendo do Layout de IU associado à atividade, diferentes seções e campos aparecem na experiência de atividade da definição da atividade. Essas seções e campos permitem configurar os dados de atividade renderizados durante o tempo de execução Playbook Experience.

Nota:
Todos os layouts de IU, exceto o gerador de registro, exibem uma seção de registro associada. Para obter informações sobre como configurar ou editar a seção Registro associado em uma definição de atividade, consulte Crie uma definição de atividade.

Criar Registro

Se você escolher Criar layout de IU de registro, as seções a seguir serão exibidas na seção Experiência de atividade para sua definição de atividade:

Registro Associado

Exibe os seguintes campos:

- Tabela associada
- Registro associado
- Tabela de status da experiência
- Registro de status de experiência

Detalhes

Exibe os seguintes campos:

- Slogan
- Ícone
- Título
- Descrição
- Título do Estado Pendente
- Descrição do Estado Pendente
- Campos do registro
- Rodapé

Formulário

Exibe os seguintes campos:

- Exibição de Formulário
- Campos de formulário
- Campos de Modelo

Anexos

Tradução automática

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

Exibe os seguintes campos:

- Origem do anexo
- Somente leitura de anexos

Recursos

Exibe os seguintes campos:

- Mostrar ANS
- Mostrar check-list
- É Automatizado

A atividade Criar registro que vem com a aplicação usa este Layout de IU.

Em uma definição de atividade

Em Workflow Studio, Os campos são configurados na guia Layouts de IU do painel lateral:

No Workflow Studio

Em um playbook em execução, suas configurações são refletidas:

Em um playbook em execução

Questionário

Se você escolher o Layout de IU do questionário, as seções a seguir serão exibidas na seção Experiência de atividade para sua definição de atividade:

Registro Associado

Exibe os seguintes campos:

- Tabela associada
- Registro associado
- Tabela de status da experiência
- Registro de status de experiência

Detalhes

Exibe os seguintes campos:

- Slogan
- Ícone
- Título
- Descrição
- Título do Estado Pendente
- Descrição do Estado Pendente
- Campos do registro
- Rodapé

Tradução automática

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

Formulário

Exibe os seguintes campos:

- Exibição de Formulário
- Campos de formulário

Anexos

Exibe os seguintes campos:

- Origem do anexo
- Somente leitura de anexos

Recursos

Exibe os seguintes campos:

- Mostrar ANS
- Mostrar check-list
- É Automatizado

Instrutivo

Se você escolher o Layout de IU instrucional, as seções a seguir serão exibidas na seção Experiência de atividade para sua definição de atividade:

Registro Associado

Exibe os seguintes campos:

- Tabela associada
- Registro associado
- Tabela de status da experiência
- Registro de status de experiência

Detalhes

Exibe os seguintes campos:

- Slogan
- Ícone
- Título
- Descrição
- Rodapé

Recursos

Exibe o seguinte campo: É automatizado

Conhecimento

Se você escolher o Layout de IU de conhecimento, as seções a seguir serão exibidas na seção Experiência de atividade para sua definição de atividade:

Registro Associado

Exibe 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.

- Tabela associada
- Registro associado
- Tabela de status da experiência
- Registro de status de experiência

Conhecimento

Exibe os seguintes campos:

- Tabela de conhecimento
- Registro de Conhecimento

Detalhes

Exibe os seguintes campos:

- Título
- Rodapé

Recursos

Exibe o seguinte campo: É automatizado

Lista

Se você escolher Layout de IU de lista, as seções a seguir serão exibidas na seção Experiência de atividade para sua definição de atividade:

Registro Associado

Exibe os seguintes campos:

- Tabela associada
- Registro associado
- Tabela de status da experiência
- Registro de status de experiência

Detalhes

Exibe os seguintes campos:

- Slogan
- Ícone
- Título
- Descrição
- Campos do registro

Detalhes da Lista

Exibe os seguintes campos:

- Título da lista
- Tabela
- Consulta de lista

Tradução automática

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

- Exibição da IU
- Colunas
- Máximo de colunas
- Contagem de linhas

Recursos

Exibe o seguinte campo: É automatizado

Registro

Se você escolher o Layout de IU de registro, as seções a seguir serão exibidas na seção Experiência de atividade para sua definição de atividade:

Registro Associado

Exibe os seguintes campos:

- Tabela associada
- Registro associado
- Tabela de status da experiência
- Registro de status de experiência

Detalhes

Exibe os seguintes campos:

- Slogan
- Ícone
- Título
- Descrição
- Título do Estado Pendente
- Descrição do Estado Pendente
- Campos do registro
- Rodapé

Formulário

Exibe os seguintes campos:

- Exibição de Formulário
- Campos de formulário

Anexos

Exibe os seguintes campos:

- Origem do anexo
- Somente leitura de anexos

Recursos

Exibe os seguintes campos:

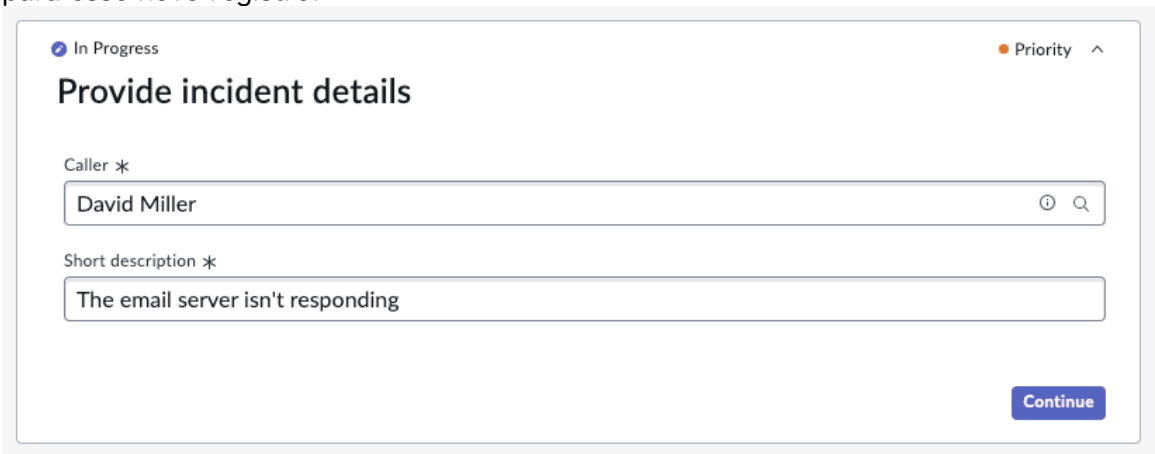
Tradução automática

© 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.

- Mostrar ANS
- Mostrar check-list
- É Automatizado

Gerador de registros

As atividades com um Layout de IU do gerador de registro criam um registro durante o tempo de execução e redirecionam os usuários para o registro. Por exemplo, nesta atividade, depois que um agente seleciona **Continuar** um registro é criado e ele é levado para esse novo registro.



Se você escolher o Layout de IU do Gerador de registros, as seções a seguir serão exibidas na seção Experiência de atividade para sua definição de atividade:

- Campos de Modelo
- Nome da definição de processo com escopo
- Tabela Associada
- Exibição de Formulário

Decisão Guiada

Nota:
O Layout de IU de Decisão assistida é disponível com uma assinatura de App Engine ou Customer Service Management (CSM). Para obter mais informações sobre como habilitar esta atividade para uso em Playbooks, consulte Ativar Playbooks para Customer Service Management (CSM).

Se você escolher o Layout de IU de Decisão assistida, os seguintes campos serão exibidos na seção Experiência de atividade para sua definição de atividade:

- Execução de Árvore de Decisão
- Árvore de decisão

Adicione e configure uma atividade em um playbook

Adicione e configure uma atividade no seu playbook.

Antes de Iniciar
Função necessária: playbook.admin ou pd_author

Revisar Fases e atividades.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Adicione uma atividade.
   Sua nova atividade aparece na fase e Um atividade o painel propriedades é exibido.
2. Em **Detalhes** guia preencha os detalhes da sua atividade.

   a. Forneça os detalhes básicos da atividade.

Entradas necessárias	
Rótulo	Insira um nome exclusivo voltado para o usuário para sua atividade. Este nome aparece para agentes e executantes durante o tempo de execução do seu playbook.
Descrição	Opcionalmente, insira alguns detalhes descritivos sobre sua atividade.
Regra de Início	Escolha quando você deseja que sua atividade comece a ser executada. As opções incluem: ▪ **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando seu playbooké acionado. ▪ **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.

   a. Opcional: **Mostrar opções adicionais** a atividade para controle ainda mais granular .

> ⚠ **Aviso:**
> Alterar os campos de propriedade avançados de uma atividade pode potencialmente interromper sua automação. Certifique-se de entender como playbook e suas atividades fluem antes de você fazer mudanças.

Opção	Descrição
Ordem de exibição	Defina a ordem em que esta atividade aparecerá durante um playbook executar.
Executar condição	Após o início da atividade, a atividade será executada somente se condições específicas forem atendidas.
Iniciar com atraso	Especifique uma duração de espera antes de executar uma atividade cuja regra de início e condições foram atendidas. Para obter mais informações, consulte Iniciar com propriedades de entrada de atraso.
Regras de reinicialização	Escolha o que esta atividade faz quando um playbook reiniciado:

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	○ **Reiniciar** : Ignorar esta atividade quando a execução deve ser reinicializada. ○ **Executar sempre** Sempre execute esta atividade, incluindo as primeiras execu–ções. ○ **Ignorar na primeira execução** : Ignorar esta atividade durante a primeira execu–ção. Para obter mais informações, consulte Habilitar e configurar reinicialização para Playbooks.

3. Abra o. **Automação** guia.
   Automação, entradas e o seções de utputs são exibidas.

   Automação

   Veja ou abra a ação, o subfluxo ou o fluxo que orienta a atividade.

   Entradas

   Configure entradas para a ação, subfluxo ou fluxo que está conduzindo a atividade. Nem todas as atividades exigem entrada do usuário.

   Saídas

   Saídas da ação, subfluxo ou fluxo que está conduzindo a atividade.

4. Em **Entradas** defina os valores das entradas da atividade.

   Configure entradas com um valor codificado, ou por referência com pontos para uma cápsula de dados (para usar dados de atividades anteriores, o. playbook gatilho, na tabela primária do playbook ou nas entradas do playbook.

   Dica:
   Você pode usar texto e várias cápsulas em qualquer outro campo de entrada de rich text ou HTML.

5. Abra o. **Layout de IU** guia.

   Dependendo do Layout de IU associado à atividade, diferentes seções e campos aparecem na experiência de atividade da definição da atividade. Essas seções e campos permitem configurar os dados de atividade renderizados durante o tempo de execução Playbook Experience.

   Nota:
   Todos os layouts de IU, exceto o gerador de registro, exibem uma seção de registro associada. Para obter informações sobre como configurar ou editar a seção Registro associado em uma definição de atividade, consulte Crie uma definição de atividade.

6. **Opcional:** Especifique se um agente de IA executa a atividade e como.
   Para saber mais, consulte Configurar Playbooks do Agentic.

7. Clique em **Salve e feche** para salvar os detalhes da sua atividade.
   A qualquer momento enquanto estiver no Playbooks construtor, você pode adicionar mais atividades a uma fase, conforme descrito nas etapas anteriores.

8. **Opcional:** Se a atividade que você deseja adicionar não estiver no seletor de atividades, crie a definição de atividade.

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

a. Em sua fase, clique em **Adicionar atividade** .
O seletor de atividades é exibido.

b. Clique em **Crie uma nova atividade** botão.

c. Preencha os seguintes campos.

Opção	Descrição
Rótulo	Insira um nome exclusivo voltado para o usuário para sua atividade. Este nome aparece para agentes e executantes durante o tempo de execução do seu playbook.
Acessível de	De onde a atividade pode ser acessada. Torne a atividade acessível a outros aplicativos definindo **Acessível de** campo para **Todos os escopos da aplicação** . Restrinja o acesso definindo o campo como **Somente este escopo da aplicação** .
Tabela	Como opção, defina como a tabela associada à atividade.
Aplicação	Campo somente leitura que indica quais aplicações podem usar esta atividade.
Descrição	Opcionalmente, insira alguns detalhes descritivos sobre sua atividade.
Plano de Automação	Selecione o subfluxo ou a ação que você deseja usar para automatizar sua atividade.
Experiência de Atividade	Como opção, defina o tipo de experiência da atividade, o que ajuda a definir como a atividade renderiza nas exibições voltadas para o usuário de um playbook tempo de execução.

9. Clique em **Enviar** para terminar de criar sua definição de atividade.
Sua atividade está definida.

O que Fazer Depois

Configure o. Playbook Experience para seus agentes e executantes.

Ativos de automação

Inclua todos os ativos de automação no seletor de atividades para adicionar um subfluxo, fluxo ou ação diretamente ao seu playbook sem precisar criar uma definição de atividade.

Casos de uso

Use ativos de automação em seu playbook se:

- Você precisa de uma atividade que requer apenas automação .
- A atividade não precisa ser reutilizável.
- Você não precisa de uma IU.

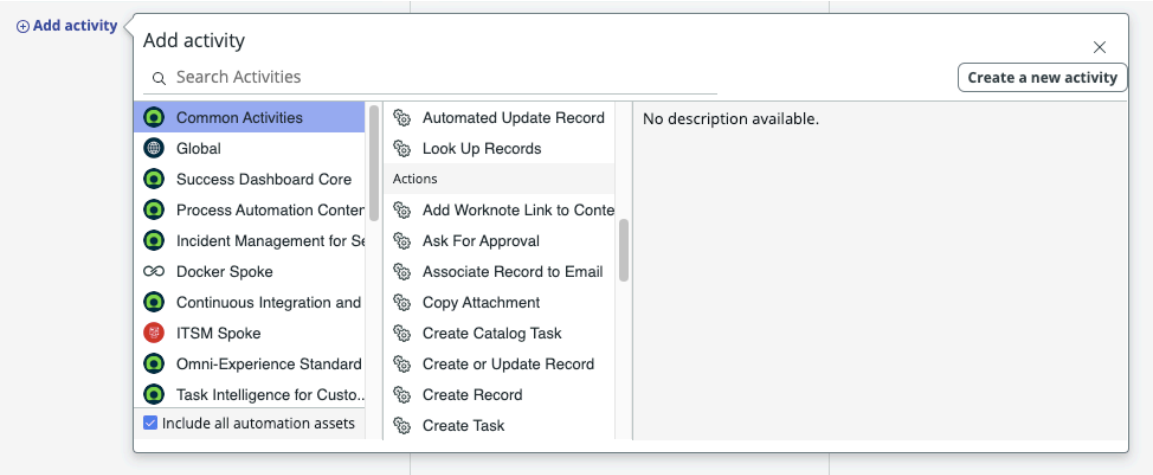
Se você precisar de uma IU ou de uma atividade reutilizável, crie uma definição de atividade .

Tradução automática

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

Tipos de ativo

Quando adicionando uma atividade , selecione **Incluir todos os ativos de automação** no seletor de atividades para adicionar fluxos , subfluxos e. ações .



Ao adicionar um fluxo, subfluxo ou ação, uma definição de atividade não utilizável é criada em segundo plano.

Iniciar com propriedades de entrada de atraso

Especifique uma duração de espera antes de executar uma atividade ou uma fase cuja regra de início e condições foram atendidas. Dê aos usuários tempo para agir durante playbooks automatizados. Dê aos usuários tempo para aguardar uma data e hora específicas para concluir as ações.

Funções e disponibilidade

Esta entrada está disponível para todas as fases e atividades comuns, exceto para a atividade de Espaço reservado. Usuários com admin, playbook.admin, pd_author ou pd_content_author podem configurar as propriedades desta entrada.

Propriedades de entrada

Abra o painel de propriedades de atividade ou fase, mostre opções adicionais e habilite o. **Iniciar com atraso** opção para configurar as seguintes propriedades de entrada.

Entrada	Tipo	Descrição
Tipo de Duração	Escolha	Opção para especificar quanto tempo de duração esperar. As opções incluem • **Duração explícita** Aguarde um período específico, como 5 minutos. • **Duração relativa** Aguarde um período específico de uma cápsula de dados de duração selecionada ou valor de data/hora, como 5 minutos após playbook inicia.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		• **Duração percentual** Aguarde uma porcentagem específica de um período de tempo entre o início da atividade ou fase e uma hora de término especificada, como 50%. **Nota:** O valor percentual deve ser de **0** por **100** apenas.
Aguardar	Valor do Modelo	Opção para definir um valor de duração manualmente ou para selecionar uma cápsula de dados de duração no seletor de cápsula de dados ( ). • **Duração explícita** Duração da espera em horas, minutos e segundos. • **Duração relativa** Duração da espera em horas, minutos e segundos antes ou depois de um tempo específico. Selecione **Duração relativa** para especificar uma duração de espera a partir de uma data específica. **Nota:** Datas anteriores não afetam a duração da espera. Você pode inserir um valor de espera de até 999 horas. **Nota:** A duração real da espera pode variar devido ao tempo de processamento da instância. . playbook sempre aguarda o tempo especificado para este campo, mas outros trabalhos na fila podem ser adicionados ao tempo de espera.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Aguardar Percentual	Inteiro	Percentual de tempo de espera a partir de uma data de término especificada antes de executar uma atividade ou fase. Você pode inserir manualmente uma data de término ou selecionar uma cápsula de dados de data/hora no seletor de cápsula de dados ( ). Se você selecionar uma data de término no passado, a duração da espera será definida como **0** . Este campo só está disponível quando você define **Tipo de duração** . **Duração percentual** .
Durante a seguinte programação	Schedule.Referência [cmn_schedule]	Programação usada para calcular uma data de término que ocorre durante o horário de operação. Por exemplo, a data de término calculada para uma duração de 10 horas que ocorre durante uma programação de 8-5 dias úteis sempre será um ou mais dias úteis no futuro. Se você deixar este campo em branco, a data de término calculada não seguirá uma programação. Para obter informações sobre como criar cronogramas, consulte Defina uma programação .

Atividades opcionais

Permita que seus agentes e executantes adicionem atividades adicionais conforme passam por um playbook.

Visão geral

Os administradores habilitam e adicionam atividades opcionais no Workflow Studio Playbooks construtor, enquanto os agentes e executantes adicionam e concluem atividades opcionais em Playbook Experience.

Por exemplo, se você tiver um playbook Para um Incidente de segurança, um playbook o administrador pode adicionar uma atividade opcional para uma verificação de vírus. Quando a atividade é executada, a atividade opcional de verificação de vírus usa o registro de Incidente de segurança primário e executa integrações de verificação de vírus de terceiros em Configuration Management Database (CMDB) ativos associados ao registro primário. O analista de segurança pode decidir, no tempo de execução, se uma verificação de vírus deve ser executada com base na avaliação da situação.

O fluxo de trabalho com atividades opcionais:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. E adicione atividades opcionais a um playbook em Workflow Studio.
2. As atividades opcionais são configuradas como outras atividades. Para ver projetar um processo automatizado .
3. Os agentes adicionam atividades opcionais em Playbook Experience.

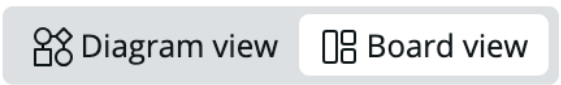
Adicione uma atividade opcional a um playbook

. Playbooks administrador, adicione uma atividade opcional a um playbook isso Playbook Experience os agentes e executantes podem optar por adicionar e concluir durante playbook tempo de execução.

Antes de Iniciar
Função necessária: playbook.admin ou pd_author

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio** > **Playbooks**.
2. Abra o. playbookà qual você deseja adicionar uma atividade opcional.
3. Alterne para **Exibição do quadro** .



4. No canto superior direito, ative **Atividades opcionais** .

   A raia de atividades opcionais é aberta.

5. Adicione uma atividade opcional.
   Atividades opcionais globais podem ser inseridas pelo agente ou executante em qualquer lugar no playbook, enquanto uma atividade opcional específica da fase só pode ser inserida em sua fase específica.
6. Configure sua atividade da maneira que você configuraria uma atividade regular.

Atividades de decisão

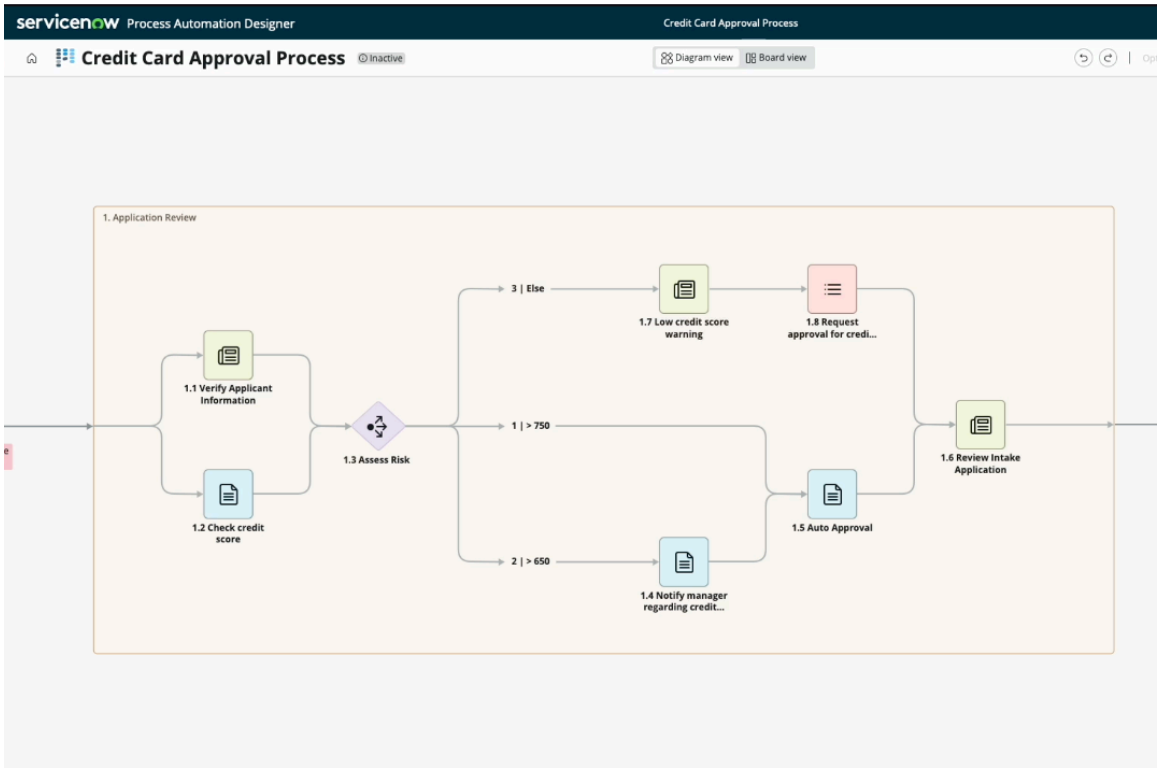
Crie e defina ramificações com condições diferentes para caminhos diferentes entre atividades.

Antes de Iniciar
Função necessária: playbook.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione uma atividade de decisão para criar uma árvore de decisão entre as atividades para que os agentes no Playbook Experience pode solucionar problemas de situações if-then durante o tempo de execução. Ramificações são os diferentes caminhos com diferentes condições que os agentes podem seguir. Por exemplo, em uma aprovação de cartão de crédito playbook:

Tradução automática

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



Neste exemplo, um agente pode tomar diferentes ações para diferentes pontuações de crédito durante uma atividade de decisão para avaliar o risco de um candidato a cartão de crédito.

As decisões também são compatíveis com fases. Para saber mais, consulte Fases de decisão.

Procedimento

1. Na Exibição de diagrama, passe o mouse sobre o objeto ao qual você deseja inserir uma atividade de decisão ao lado e selecione . ícone para adicionar uma atividade.

   Nota:
   As atividades de decisão só podem ser adicionadas na exibição de diagrama, mas podem ser modificadas e exibidas na exibição de quadro.

   O miniseletor é exibido.

2. Selecione o ícone de losango ◇ para adicionar uma decisão.
   Uma decisão é adicionada com duas ramificações e o painel lateral é aberto para configuração.

3. Em **Detalhes** preencha os seguintes campos.

Detalhes da decisão

Rótulo	Insira um nome exclusivo para sua atividade. Este nome aparece em seu playbook durante o tempo de execução.
Descrição	Opcionalmente, insira alguns detalhes descritivos sobre sua atividade.
Regra de Início	Escolha quando você deseja que sua atividade comece a ser executada. As opções incluem:

Tradução automática

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

	○ **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando seu playbookié acionado. ○ **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Ordem de exibição	Defina a ordem em que esta atividade aparecerá durante uma execução do playbook.
Executar condição	Após o início da atividade, a atividade será executada somente se condições específicas forem atendidas.
Iniciar com atraso	Especifique uma duração de espera antes de executar uma atividade cuja regra de início e condições foram atendidas. Conceda aos usuários uma quantidade específica de tempo para concluir ações. Para obter mais informações, consulte Iniciar com propriedades de entrada de atraso.
Regras de reinicialização	Escolha o que esta atividade faz quando um playbook reiniciado: ○ **Reiniciar** : Ignorar esta atividade quando playbook a execução ocorreu devido a uma reinicialização. ○ **Executar sempre** Sempre execute esta atividade, incluindo as primeiras execuções. ○ **Ignorar na primeira execução** : Ignorar esta atividade durante a primeira execução. Para obter mais informações, consulte Reinicie um playbook.

4. Em **Ramificações** selecione sua nova ramificação para começar a configurá-la.

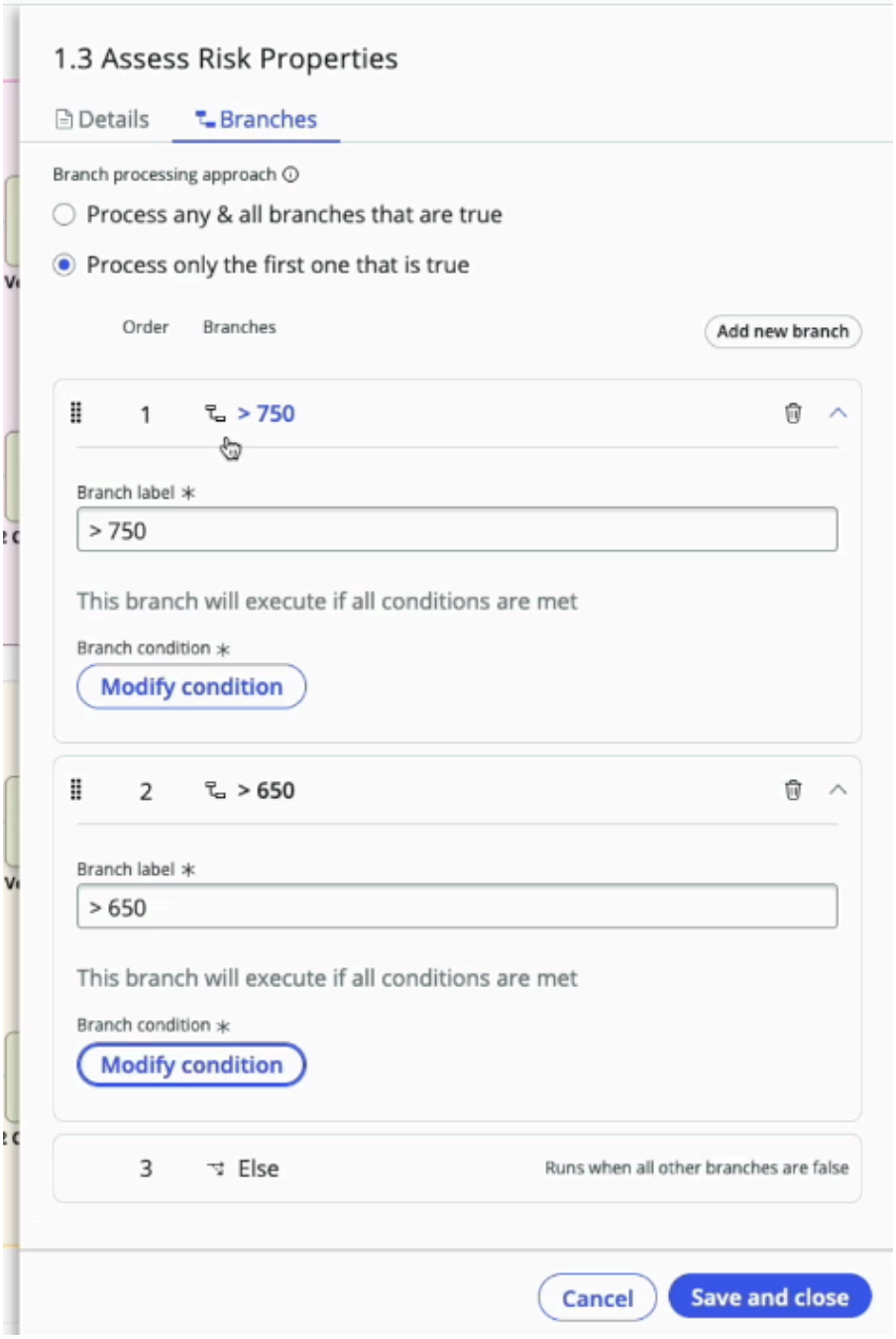
   a. Atribua à ramificação um rótulo exclusivo.

   b. Selecione **Adicionar condição** botão.
   . construtor de condições 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.

Nota:
Ramificações só podem ser adicionadas no painel lateral.



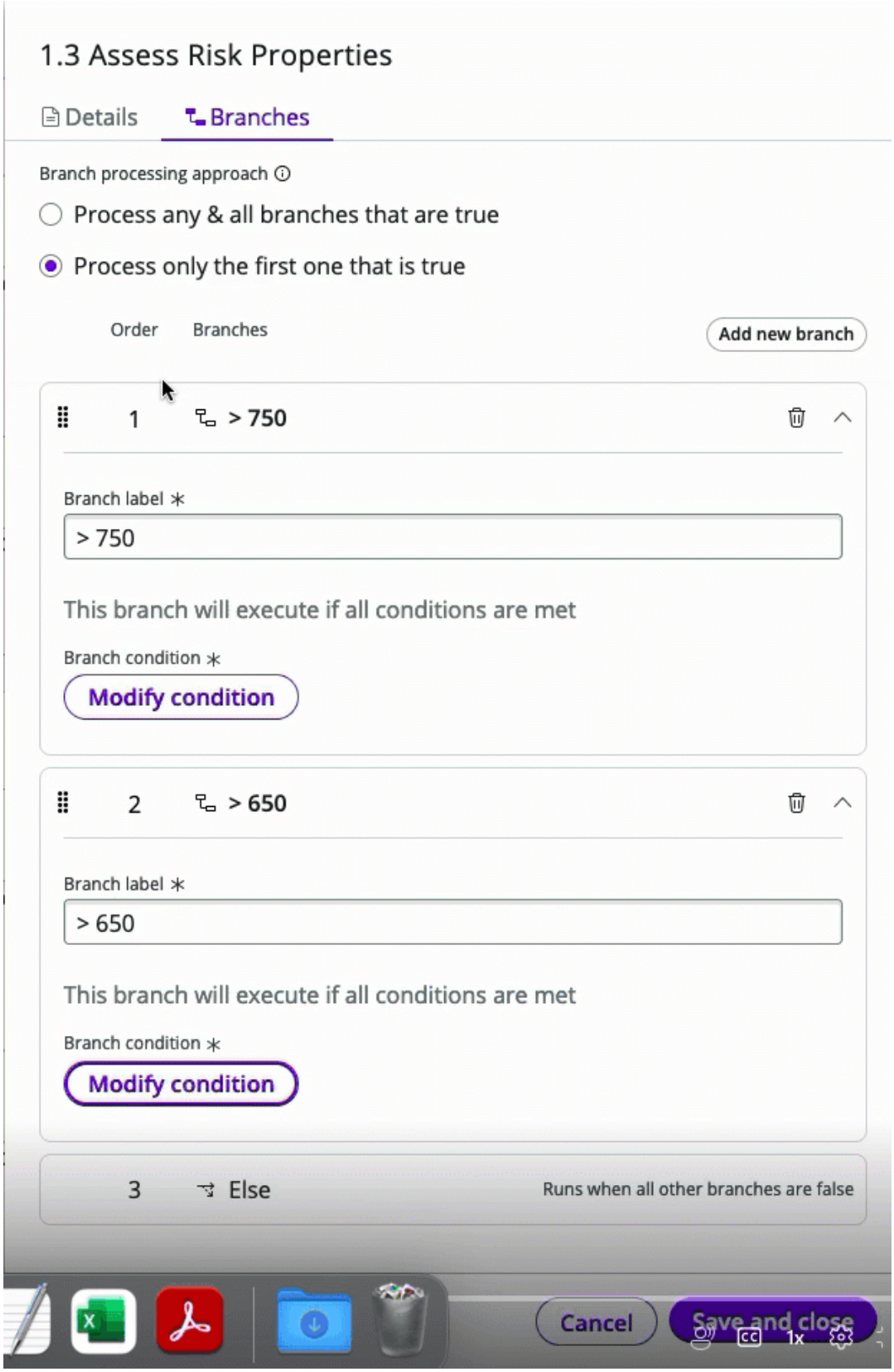
c. Selecione ou insira um campo, operador e valor.

5. Adicione mais ramificações conforme necessário.
   As ramificações só podem ser adicionadas por meio do painel lateral.
6. Se você adicionar duas ou mais ramificações, selecione se deseja processar todas as ramificações com condições atendidas ou apenas processar a primeira ramificação listada com condições atendidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Se você selecionou para **Processe somente o primeiro que for verdadeiro** arraste e solte a ramificação que você deseja que seja avaliada para o topo.



Resultado
Você adicionou e configurou ramificações de decisão entre as atividades.

Tradução automática

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

Fases de decisão

Crie e defina ramificações com condições diferentes para caminhos diferentes entre fases.

Antes de Iniciar
Função necessária: playbook.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione uma fase de decisão para criar uma árvore de decisão entre as fases para que os agentes no Playbook Experience pode solucionar problemas de situações if-then durante o tempo de execução. Ramificações são os diferentes caminhos com diferentes condições que os agentes podem seguir.

Procedimento

1. Na Exibição de diagrama, selecione **.** ícone para adicionar uma fase.

   Nota:
   As fases de decisão só podem ser adicionadas na exibição de diagrama, mas podem ser modificadas e exibidas na exibição de quadro.

   O miniseletor é exibido.

2. Selecione o ícone de losango ◇ para adicionar uma decisão.
   Uma decisão é adicionada com duas ramificações e o painel lateral é aberto para configuração.
3. Em **Detalhes** preencha os seguintes campos.

Detalhes da decisão

Rótulo	Insira um nome exclusivo para sua fase. Este nome aparece em seu playbook durante o tempo de execução.
Descrição	Opcionalmente, insira alguns detalhes descritivos sobre sua fase.
Regra de Início	Escolha quando você deseja que sua fase comece a ser executada. As opções incluem: ○ **Quando o playbook é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que playbook inicia. ○ **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução.
Ordem de exibição	Quando houver várias fases em execução ao mesmo tempo, defina a ordem em que as fases aparecem durante um playbook executar. **Nota:** Em Workflow Studio Isso também pode ser útil ao exibir fases paralelas e atividades na exibição de diagrama.
Executar condição	Após o início da fase, a fase será executada somente se condições específicas forem atendidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 com atraso	Especificar uma duração de espera antes de executar uma fase cuja regra de início e condições foram atendidas. Para obter mais informações, consulte Iniciar com propriedades de entrada de atraso.
Regras de reinicialização	Escolha o que esta atividade faz quando um playbook reiniciado: ○ **Reiniciar** : Ignorar esta fase quando a execução estiver devido a uma reinicialização. ○ **Executar sempre** Sempre execute esta fase, incluindo as primeiras execuções. ○ **Ignorar na primeira execução** : Ignorar esta fase durante a primeira execução. Para obter mais informações, consulte Habilitar e configurar reinicialização para Playbooks.

4. Em **Ramificações** selecione sua nova ramificação para começar a configurá-la.

   a. Atribua à ramificação um rótulo exclusivo.

   b. Selecione **Adicionar condição** botão.
   . construtor de condições exibido.

   > **Nota:**
   > Ramificações só podem ser adicionadas no painel lateral.

   c. Selecione ou insira um campo, operador e valor.

5. Adicione mais ramificações conforme necessário.
   As ramificações só podem ser adicionadas por meio do painel lateral.
6. Se você adicionar duas ou mais ramificações, selecione se deseja processar todas as ramificações com condições atendidas ou apenas processar a primeira ramificação listada com condições atendidas.
7. Se você selecionou para **Processe somente o primeiro que for verdadeiro** arraste e solte a ramificação que você deseja que seja avaliada para o topo.
8. Em **Permissões de tempo de execução** , adicione conjuntos de usuários, grupos de usuários, critérios e funções do usuário e defina se eles podem adicionar atividades opcionais à fase ou reiniciar a fase e suas atividades.

Resultado
Você adicionou e configurou ramificações de decisão entre as fases.

O que Fazer Depois
Criar atividades de decisão. Para saber mais, consulte Atividades de decisão.

Atividade de questionário

Coleta entradas de um usuário durante um playbook execute para usar mais tarde em playbook.

Tradução automática

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

A atividade Questionário substitui a atividade Coletar dados do usuário, mas não requer que você crie uma definição de dados. Use a atividade Questionário se:

- Você ainda não tem uma tabela,
- Você não precisa executar relatórios sobre os dados coletados,
- E você não precisa usar os dados fora do playbook.

Se você já tiver uma tabela para armazenar os dados coletados, use Atividade de formulário do usuário .

Funções e disponibilidade

Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, playbook.admin ou pd_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Durante um playbook executar, você pode usar definições de dados para potencialmente:

- Colete um endereço de envio e faça referência ao endereço ao gerar uma etiqueta de envio.
- Faça perguntas "sim" ou "não" ao usuário e determine as atividades subsequentes com base nas respostas do usuário.

Propriedades comuns

Essas propriedades são comuns a todas as atividades em Playbooks.

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada:

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		• **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.

Questionário

Em **Questionário** , você pode:

- Adicionar perguntas para os agentes responderem,
- Editar questionários existentes.

Para saber mais sobre como adicionar ou configurar perguntas, consulte Crie um novo questionário .

Tradução automática

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

Muitas dessas entradas são comuns às atividades em Playbooks.

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Grupo de atribuição para esta Etapa do Processo	Grupo.Referência [sys_user_group]	Grupo de atribuição com permissão para executar esta atividade do playbook. Se você não definir nenhum valor para **Grupo de atribuição** ou **Atribuído a.** qualquer usuário pode ler e editar os dados coletados. Os campos Grupo de atribuição e Atribuído a limitam quem tem acesso para fazer isso. Para especificar somente usuários individuais, use **Atribuído a.** campo. Os mesmos usuários não precisam ser especificados em ambos os campos. **Nota:** Por padrão, esses campos são mapeados para **Grupo de atribuição** e. **Atribuído a.** campos do registro do gatilho. Isso significa que os usuários atribuídos para trabalhar no registro primário têm acesso para enviar, exibir e editar os dados coletados por padrão.
Atribuído a esta Etapa do Processo	Referência.Usuário [sys_user]	Usuário autorizado a executar esta atividade do playbook. Se você não definir nenhum valor para **Grupo de atribuição** ou **Atribuído a.** qualquer usuário pode ler e editar os dados coletados. Os campos Grupo de atribuição e Atribuído a limitam quem tem acesso para fazer isso. Para especificar somente usuários individuais, use **Atribuído a.** campo. Os mesmos usuários não precisam ser especificados em ambos 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.

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: Por padrão, esses campos são mapeados para **Grupo de atribuição** e. **Atribuído a.** campos do registro do gatilho. Isso significa que os usuários atribuídos para trabalhar no registro primário têm acesso para enviar, exibir e editar os dados coletados por padrão.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Registro	Referência.Dados de fluxo	Referência ao registro que contém dados coletados. Use o seletor de cápsula para fazer referência com pontos **Saídas** > **Registro** > **Variáveis** para ver todos os dados coletados. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Crie um questionário

Crie e insira um novo questionário para os agentes responderem.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, playbook_admin, playbook_author ou playbook_content_author

Familiarize-se com entradas e saídas da atividade do questionário .

Procedimento

1. Em exibição de diagrama passe o mouse sobre o objeto ao qual você deseja inserir uma atividade de questionário ao lado e selecione **.** ícone para adicionar uma atividade.
   O miniseletor é exibido.
2. Selecione questionário ícone [inserir imagem de ícone em linha] para adicionar um questionário.
   Uma atividade de questionário é adicionada e o painel lateral é aberto para configuração.
3. Em **Detalhes** preencha os seguintes campos.

Rótulo	Insira um nome exclusivo para sua atividade. Este nome aparece em seu playbook durante o tempo de execução.
Descrição	Opcionalmente, insira alguns detalhes descritivos sobre sua atividade.

Tradução automática

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

Regra de Início	Escolha quando você deseja que sua atividade comece a ser executada. As opções incluem: ○ **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando seu playbookié acionado. ○ **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Ordem de exibição	Defina a ordem em que esta atividade aparecerá durante uma execução do playbook.
Executar condição	Após o início da atividade, a atividade será executada somente se condições específicas forem atendidas.
Iniciar com atraso	Especifique uma duração de espera antes de executar uma atividade cuja regra de início e condições foram atendidas. Conceda aos usuários uma quantidade específica de tempo para concluir ações. Para obter mais informações, consulte Iniciar com propriedades de entrada de atraso.
Regras de reinicialização	Escolha o que esta atividade faz quando um playbook reiniciado: ○ **Reiniciar** : Ignorar esta atividade quando playbook a execução ocorreu devido a uma reinicialização. ○ **Executar sempre** Sempre execute esta atividade, incluindo as primeiras execuções. ○ **Ignorar na primeira execução** : Ignorar esta atividade durante a primeira execução. Para obter mais informações, consulte Reinicie um playbook.

4. Em **Questionário** , selecione **Novo questionário** .
5. Adicionar perguntas.

> **Nota:**
> Na tela, passe o mouse sobre a atividade para ver ações adicionais para editar um questionário.

Ramificações paralelas

Adicione ramificações para atividades e fases que são executadas em paralelo com outra ramificação de atividades e fases.

Antes de Iniciar

Função necessária: playbook.admin ou pd_author

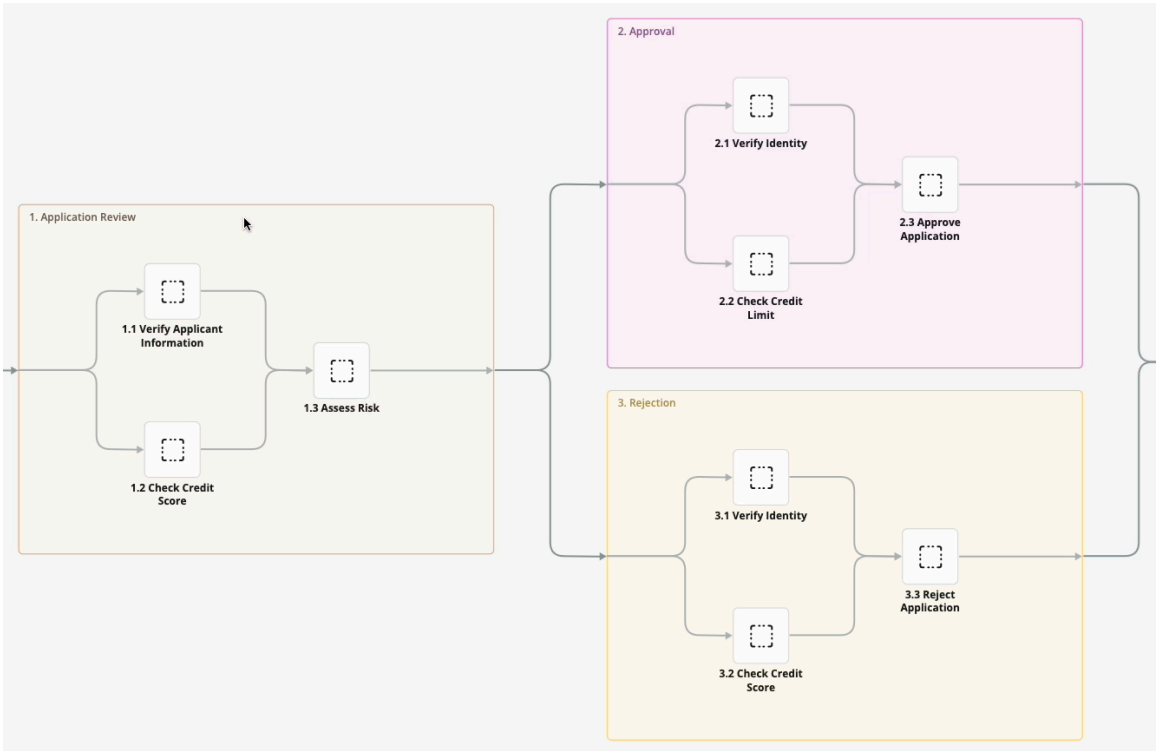
Tradução automática

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

Atividades paralelas criam ramificações como atividades de decisão. Ao contrário das atividades de decisão, as atividades e fases em paralelo podem ser executadas nas mesmas condições que outras ramificações. Nesta aprovação de cartão de crédito, por exemplo playbook:

Atividades paralelas e fases



Neste exemplo, os agentes verificam as informações ou a identidade ao mesmo tempo em que verificam as pontuações de crédito. Todas as atividades e todas as fases serão executadas.

Procedimento

1. Na Exibição de diagrama, passe o mouse sobre o objeto ao qual você deseja inserir uma atividade paralela ao lado e selecione . ícone para adicionar uma atividade.
   O miniseletor é exibido.
2. Selecione o ícone paralelo para adicionar uma ramificação paralela.
   Uma ramificação paralela é adicionada.

O que Fazer Depois

Adicione e configure o. fase ou atividade que será executado ao mesmo tempo que as outras ramificações de fases ou atividades.

Adicione entradas dinâmicas a uma atividade

Configure sua atividade para mostrar um determinado conjunto de campos com base no valor de outra entrada, como um item do catálogo selecionado, uma tabela de decisão selecionada ou até mesmo uma resposta da REST API.

Antes de Iniciar

Função necessária: playbook.admin, pd_author, action_designer, flow_designer, 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.

Familiarize-se com o outro Workflow Studio componentes. Entradas dinâmicas são criados com ações e subfluxos:

1. Em ServiceNow AI Platform, você criará uma nova definição de dados para os campos de entrada dinâmica que deseja adicionar a uma atividade.
2. Em Workflow Studio, você criará uma ação de coleta de dados.
3. Ainda em Workflow Studio, você criará um subfluxo ou outra ação com uma entrada dinâmica para consumir a primeira ação. Este subfluxo ou nova ação cria um esquema JSON que representa os campos que você deseja adicionar a uma atividade.
4. Em ServiceNow AI Platform, você criará uma definição de atividade usando o subfluxo ou a ação com a entrada dinâmica.

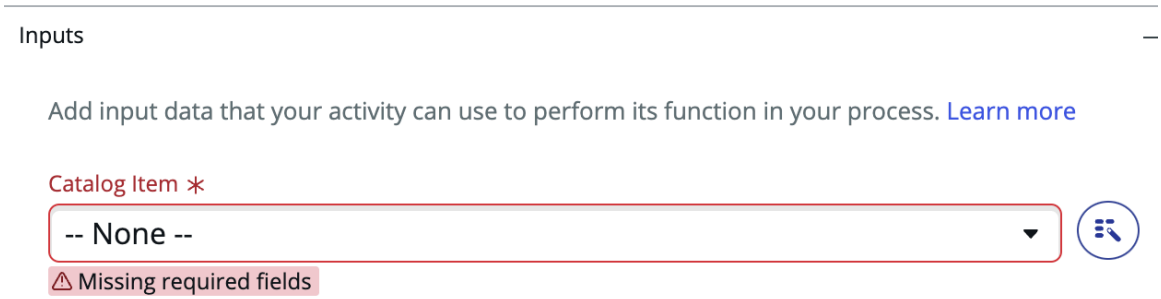
Depois que sua definição de atividade for criada, Playbooks os autores podem adicionar e configurar atividades com as entradas dinâmicas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma entrada dinâmica é uma entrada que muda com base em outra entrada. Em Workflow Studio Playbooks, você pode apresentar várias entradas dinâmicas com base em outra entrada.

Exemplo

Quando um usuário solicita itens do catálogo, você pode apresentar dinamicamente uma lista de variáveis do catálogo com base no item do catálogo selecionado.

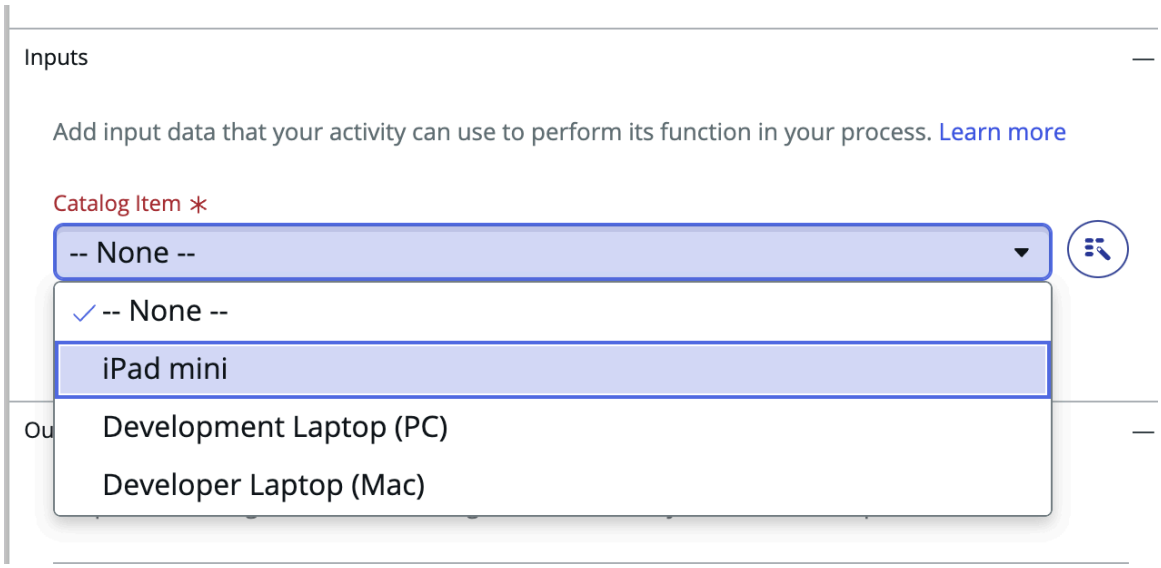
1. A primeira entrada necessária é para o campo Item do catálogo.



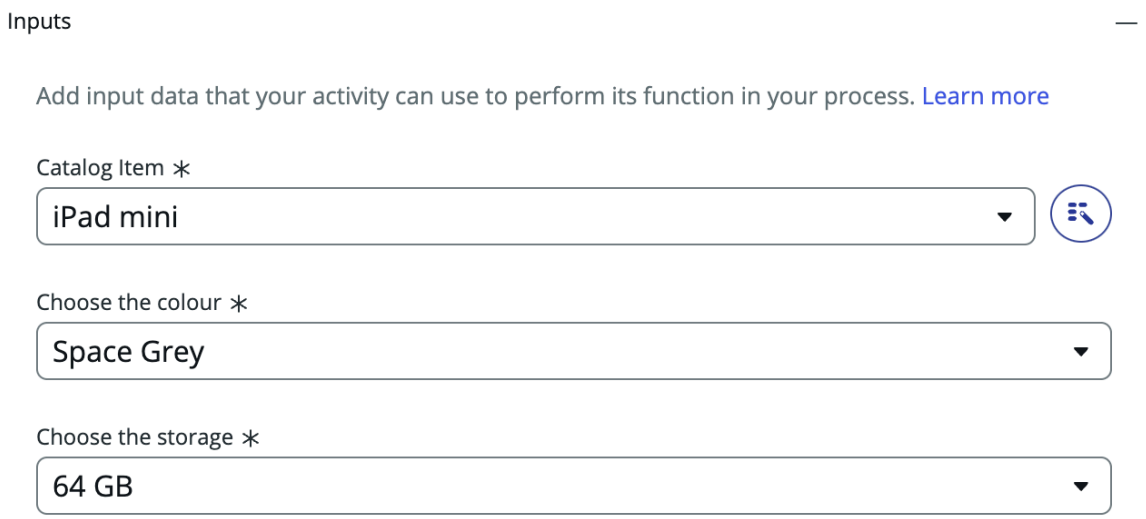
2. Um usuário seleciona **IPad mini** No campo Item do catálogo.

Tradução automática

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



3. Dois (2) campos adicionais para opções de cor e armazenamento aparecem em resposta ao usuário selecionar um iPad mini como o Item do catálogo.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workflow Studio** e selecione **Ações** .
2. Crie uma ação para adicionar uma entrada.
   A entrada aparece em **Etapa de script** > **Variáveis de entrada** seção. O JSON em **Script** a seção deve incluir a nova entrada.
3. Em **Saídas** clique em **Editar saídas** para garantir que o valor de **Nome** o campo é **saída** e isso **JSON** selecionado em **Tipo** campo suspenso.
4. Crie um subfluxo com a nova entrada.
5. Navegar até **Tudo** > **Administração da Automação do Processo** > **Definições de Atividades**.
6. Ou crie a definição da atividade para adicionar a nova entrada a.
7. Em **Plano de automação** certifique-se de que a ação ou o fluxo que você criou com a nova entrada seja o subjacente **Fluxo ou Ação** e que a nova entrada aparece em **Variáveis** seção.
8. Mude a visibilidade da nova entrada de **Mostrar como propriedade adicional** . **Sempre mostrar** .

Tradução automática

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

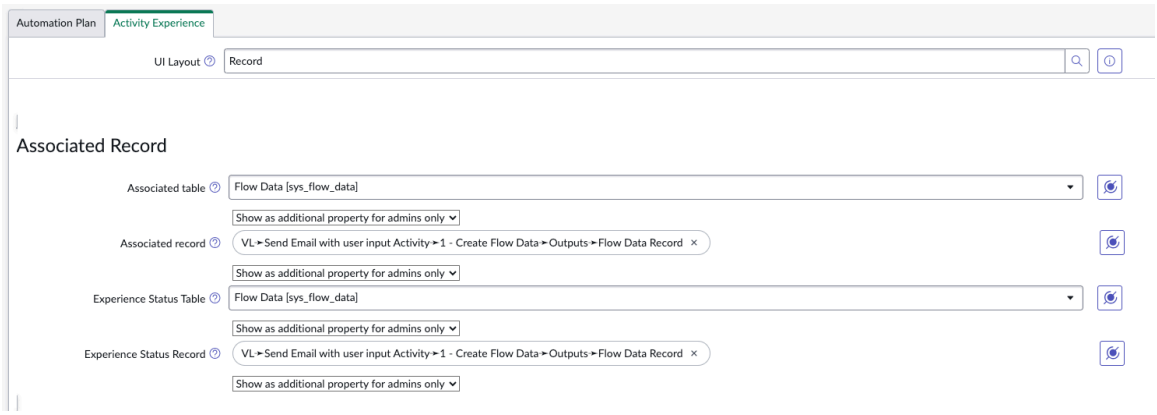
9. Salve as mudanças.
   Depois que sua definição de atividade for criada, Playbooks os autores podem adicionar e configurar atividades com as entradas dinâmicas.

Mapeamento de estado de atividade do Playbook

Use o mapeamento de estado de atividade do playbook para substituir o status de um cartão do playbook.

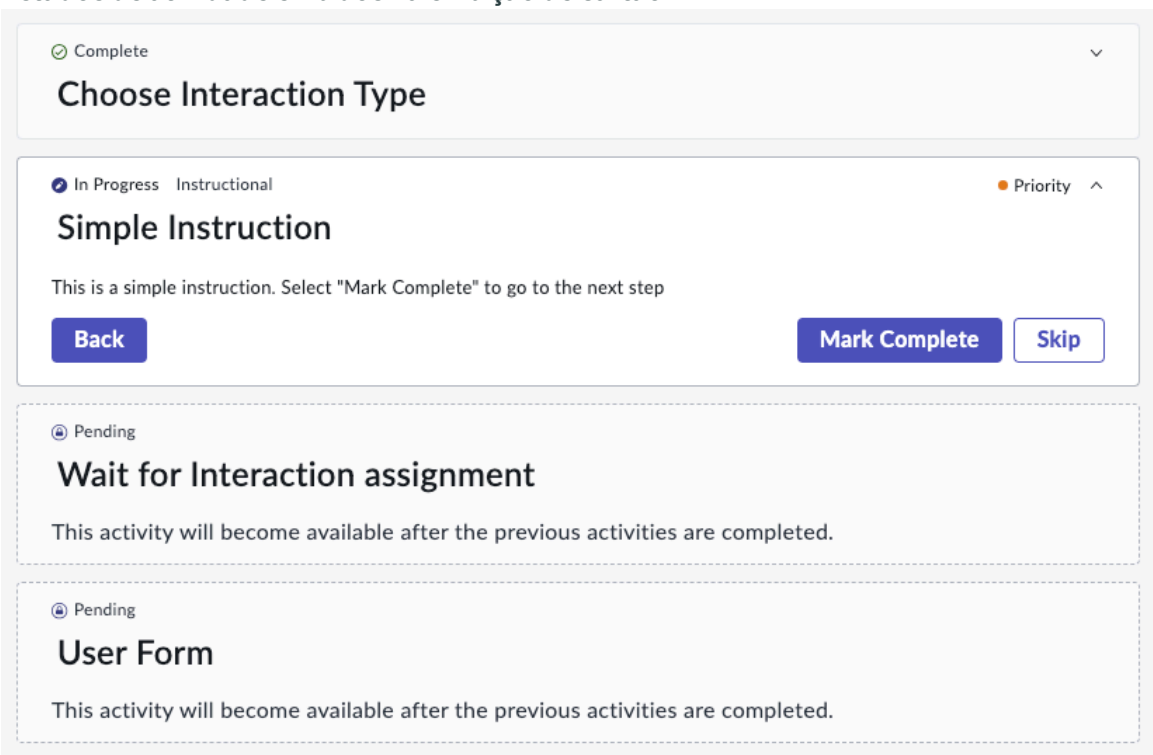
O estado de um cartão do playbook vem do Estado de atividade por padrão. os estados de atividade vêm do subfluxo ou da ação de fluxo que alimenta a atividade.

Os autores de Definição de atividade podem especificar registros para fornecer o status mostrado nos cartões do playbook. Este registro é conhecido como **Registro de status da experiência** . Ele é especificado nas propriedades de experiência de uma Definição de atividade.



Qualquer registro de qualquer tabela pode ser usado como um registro de status de experiência. As definições de atividade padrão usam **sys_flow_data** Registra como o registro de status da experiência.

Estados de atividade exibidos na exibição de cartão



Tradução automática

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

Estados de atividade padrão

Estados de atividade padrão prontos para uso no registro sys_flow_data

Status	Estado de Fluxo
Pendente	O fluxo não foi iniciado
Pronto	O fluxo é
Em andamento	O fluxo está em execução
Concluídas	O fluxo foi concluído
Omitido	O fluxo foi ignorado devido a condições
Erro	O fluxo encontrou um erro
Cancelado	O fluxo foi cancelado

os estados de atividade são usados no seguinte:

- Condições de ação declarativa
- Condições de substituição de atividade
- Animações
- Experiência visual do cartão

Exceções

A lógica de negócios nem sempre alinha um para um com o fluxo. Exemplos de exceções a seguir são exemplos:

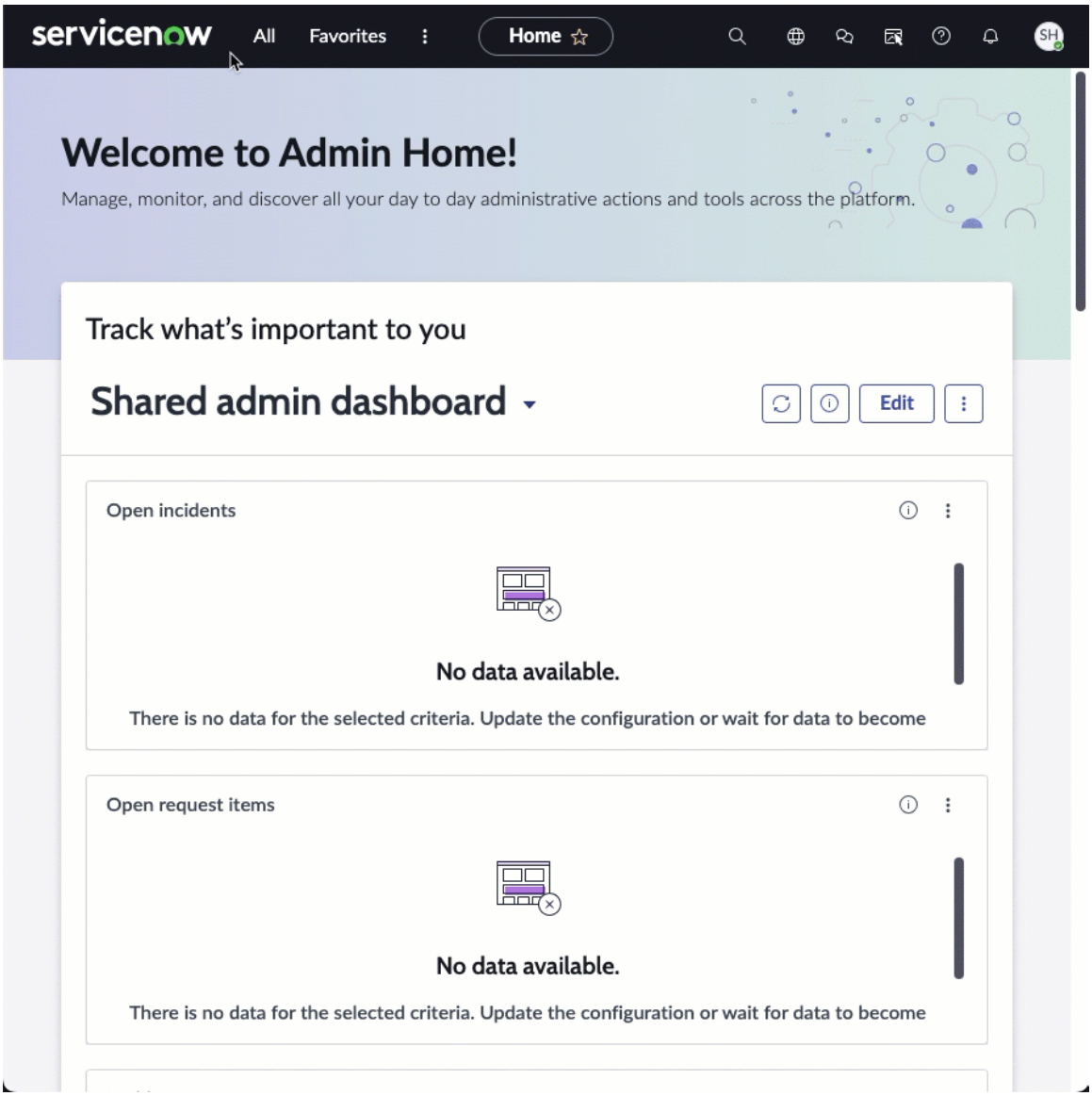
- Um agente clica **Ignorar** em um cartão de instruções. O fluxo é exibido como concluído, mas a lógica de negócios é ignorada.
- Um fluxo pode nunca ser concluído se uma tarefa estiver aguardando a entrada de um agente para reiniciar um loop. A tarefa associada está efetivamente concluída neste estado.

Regras de mapeamento de estado de atividade do Playbook

Mapear estados de atividade do playbook para estados do registro de experiência fornecido.

Tradução automática

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



Tradução automática

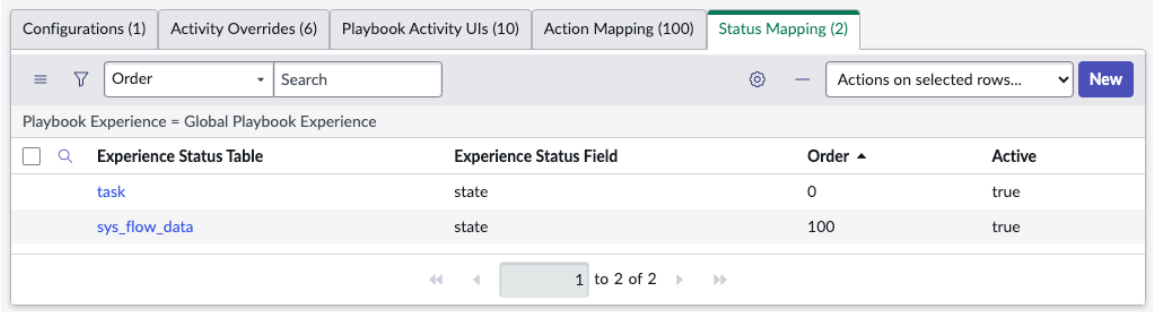
As regras de mapeamento de estado de atividade são necessárias para cada Tabela de status de experiência. Essas regras determinam como atualizar o status de um registro de experiência sempre que um usuário do playbook atualiza o estado de uma atividade, como quando conclui uma atividade.

O Playbook Experience global pronta para uso inclui regras padrão para **sys_flow_data** e. **tarefa** tabelas. Esses conjuntos de regras são suficientes para a maioria das atividades do playbook, mas regras adicionais podem ser criadas para tabelas personalizadas, se necessário.

Encontre as regras de mapeamento padrão em **Mapeamento de status** de uma playbook experience.

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

Guia Mapeamento de status



Registros de mapeamento de status de experiência

Um registro de Mapeamento de status de experiência extrai os estados (**Valor do status da experiência**) para o fornecido **Tabela de status da experiência** . Mapear de:

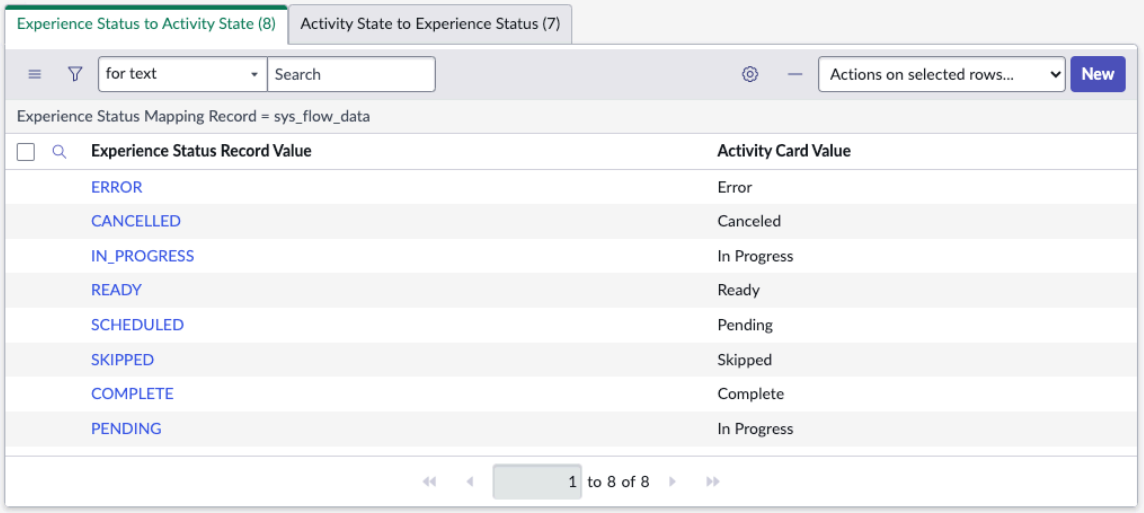
- **Status da experiência para o estado da atividade** ou
- **Estado da atividade para o status da experiência** .

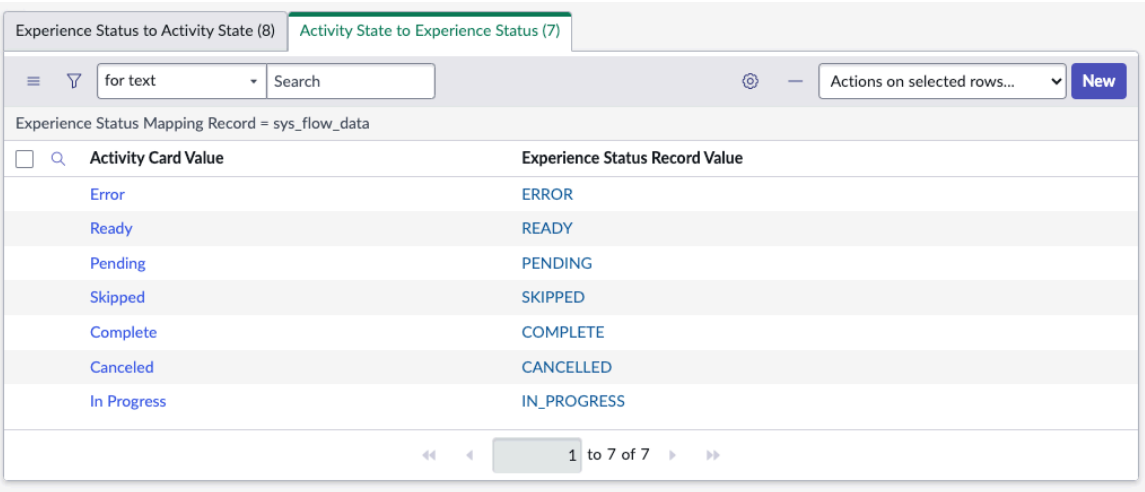
. **Status da experiência para o estado da atividade** controla qual estado de atividade é mostrado em um cartão para um determinado valor de registro de status de experiência. . **Estado da atividade para o status da experiência** controla como o registro de status da experiência é atualizado quando um usuário do playbook atualiza um estado de atividade, como ignorar uma atividade.

Tradução automática

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

Mapeamento de status bidirecional entre fluxos e estados de atividade do playbook



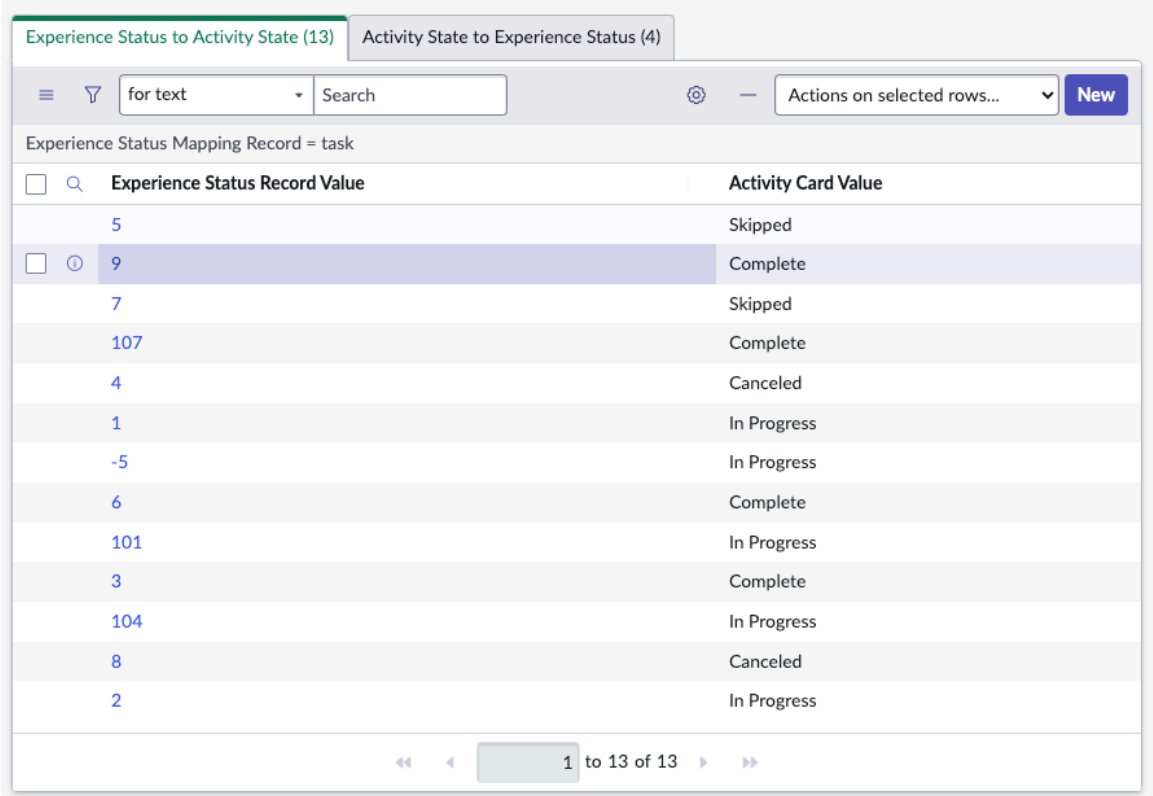


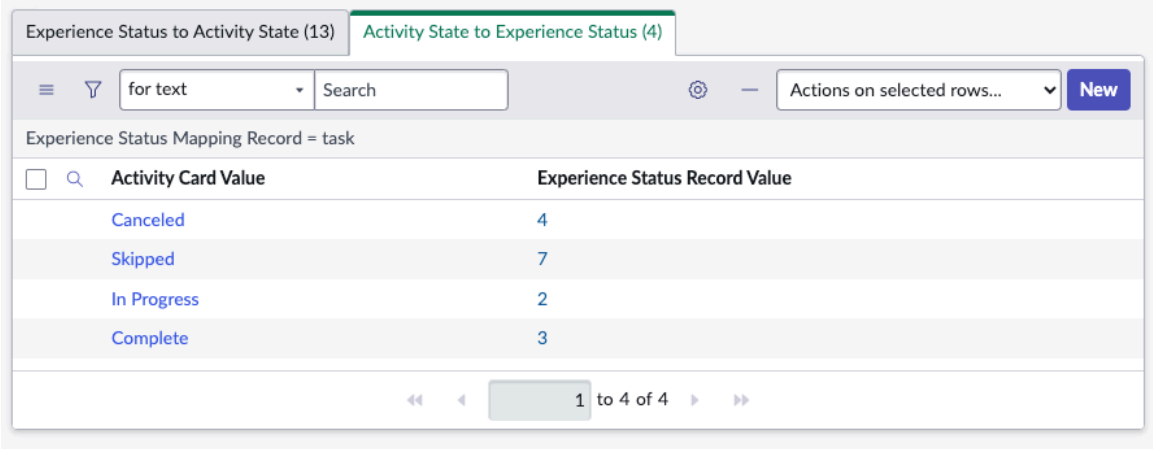
Nota:
Sempre há um conjunto padrão de estados de atividade, mas o conjunto de estados para um registro de experiência depende da tabela na definição de atividade.

Tradução automática

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

Status da tarefa para Mapa de estado da atividade e vice-versa

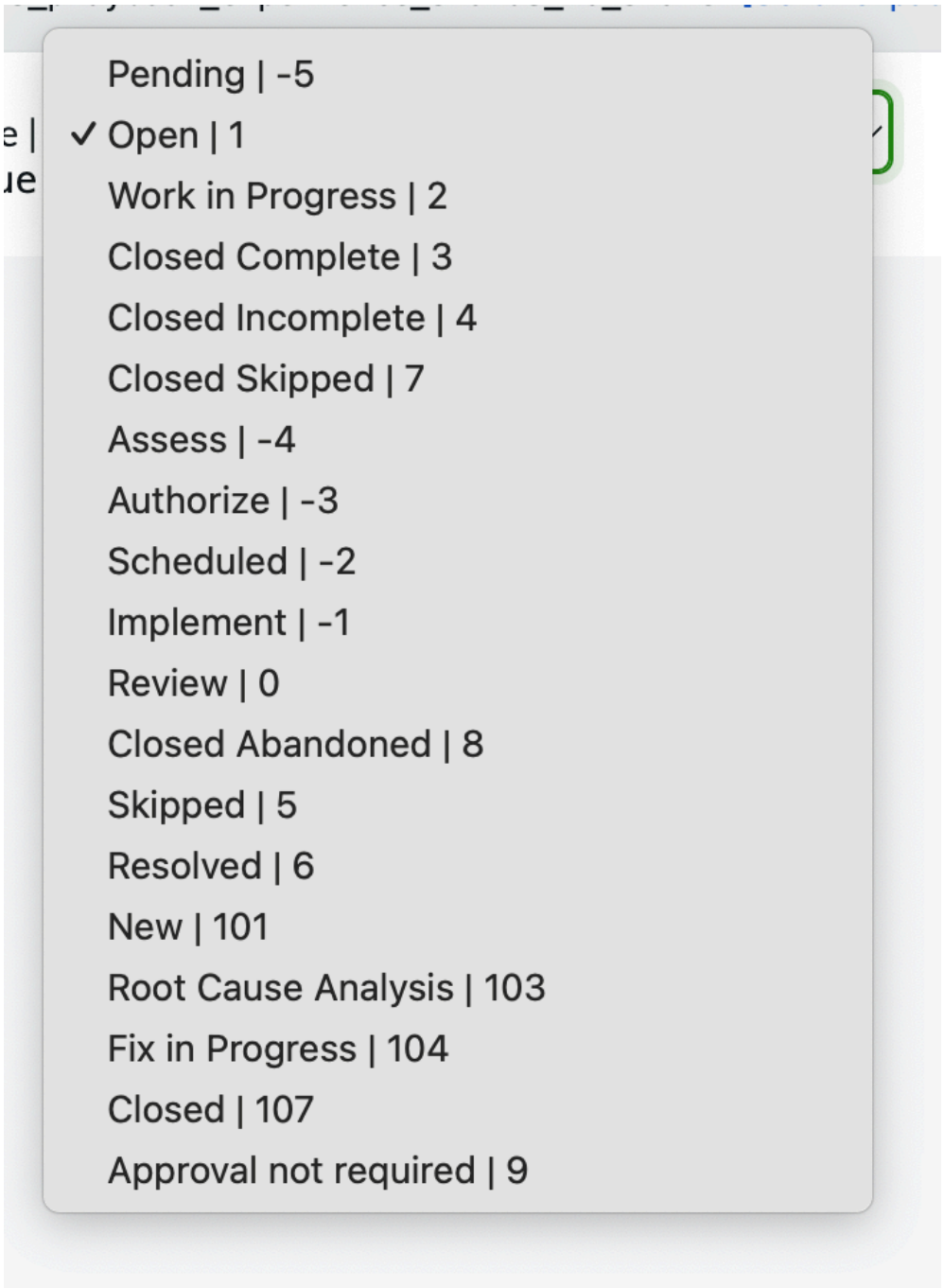




Tradução automática

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

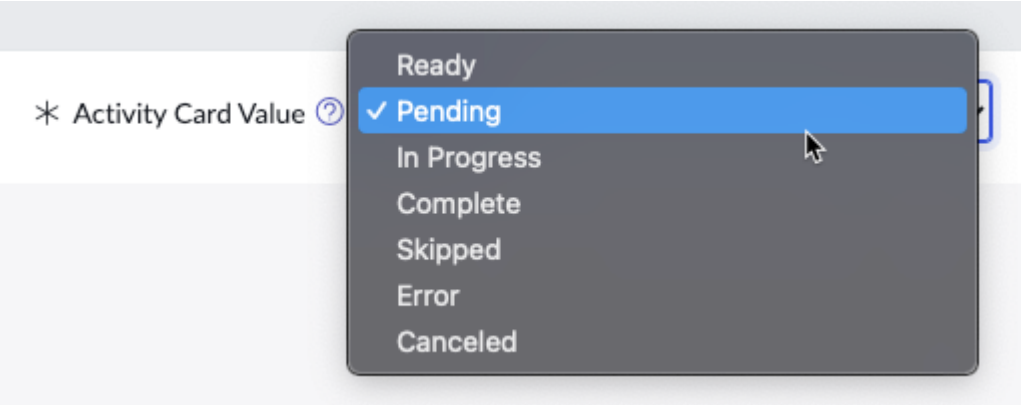
Nota:
Os valores numéricos mostrados indicam estes status de tarefa:



os estados de atividade do playbook padrão sempre serão definidos.

Tradução automática

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



Permissões de mapeamento de estado de atividade do Playbook

As permissões do usuário devem ser atribuídas para permitir que os agentes concluam ou ignorem atividades no playbook usando o mapeamento de estado da atividade.

Pode ser concluído e. **Pode ignorar** permissões em condições do cliente de ação declarativa **[sys_declarative_action_assignment.list]** são determinados sempre que uma atividade é obtida com base nas seguintes condições:

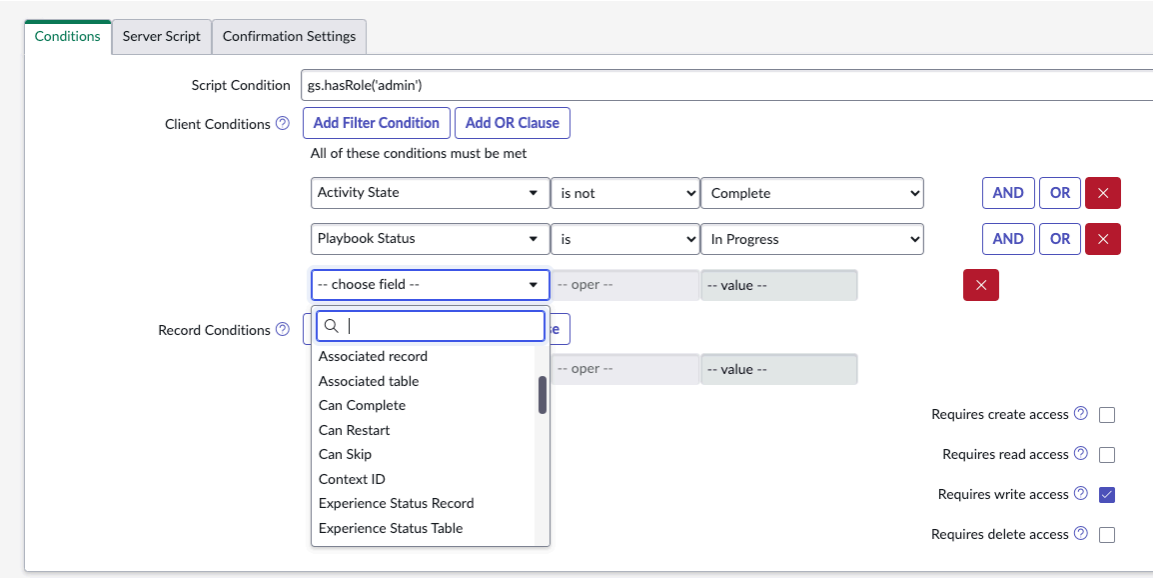
- **Registro de status da experiência** deve ser definido
- Os usuários devem ter acesso de gravação em **Registro de status da experiência**
- O conjunto de regras de Mapeamento de estado de atividade deve existir para **Tabela de status da experiência**
- O usuário deve ter acesso de gravação em **Campo Status da experiência** para essa tabela
- **Estado da atividade para o status da experiência** a regra de mapeamento deve existir para essa operação correspondente:

Atividades do Playbook	Estado da atividade
Pode concluir	Concluídas
Omitir	Omitido

Se as permissões não forem válidas, os usuários não poderão executar essa operação. As ações declarativas correspondentes que usam **Pode ser concluído** e. **Pode ignorar** as condições do cliente não serão exibidas.

Tradução automática

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



Nota:
Se um usuário não tiver acesso de leitura no **Campo Status da experiência** de **Registro de status da experiência** em vez disso, será usado o estado de atividade padrão. O estado de atividade padrão é o estado do fluxo que aciona a atividade.

Playbooks em Workflow Studio

Playbooks. ServiceNow AI Platform® representações de processos entre empresas para sua organização. Crie e ative um playbook para executar seu processo de negócios digitalizado no ServiceNow AI Platform.

Cada um playbook que você projeta Workflow Studio tem um gatilho, uma sequência de fases e uma sequência de atividades.

Você pode exibir sua lista de Playbooks navegando **Automação de Processo** > **Workflow Studio** > **Playbooks**. Abrindo um playbook permite editá-lo. Se não houver playbooks na lista, você poderá criar um novo clicando em **Novo** e selecionando **Playbook** . Para obter mais informações sobre como criar um playbook, consulte crie uma definição de processo .

Propriedades

Depois de criar um playbook, acesse suas propriedades abrindo-o e selecionando **Propriedades** em **Mais ações** menu no canto superior direito do cabeçalho. Em **Propriedades adicionais** modal, você pode editar as seguintes informações:

Campo	Descrição
Rótulo	Nome do playbook para exibir em Workflow Studio e em a. Playbook Experience.
Descrição	Descrição do que é playbook faz.
Condições	Condições que devem ser atendidas para executar seu playbook.
Executar meu gatilho	Opção que define quantas vezes o gatilho pode ser executado para seu playbook. As opções incluem:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• **Uma vez** Aciona o. playbook uma vez durante a vida útil do registro de entrada de acionamento. • **Somente se não estiver em execução** Aciona o. playbook para cada mudança exclusiva se uma execução de processo não estiver em execução no momento. • **Para cada atualização** Aciona o. playbook sempre que o registro de entrada é atualizado, independentemente de já haver ou não execuções de processo em execução no momento.
Executar em estendido	Opção para acionar seu playbook quando ocorrem operações de registro em tabelas que estendem a tabela de entrada. Por exemplo, se a tabela selecionada for a tabela Tarefa [task] e você selecionar esta opção, seu playbook Acionado quando um registro de problema [problem] é criado ou atualizado. Para obter mais informações, consulte Table extension and classes .

Nota:
Depois de criar um playbook você não pode mudar a tabela de entrada do gatilho ou o tipo de gatilho. Para obter mais informações, consulte Gatilhos.

Considerações de design

Consulte estas considerações de design ao trabalhar com playbooks:

Evite duplicar a lógica de negócios usada em Workflow Studio, Fluxo de trabalho e regras de negócio

Substitua a lógica de negócios separada, como regras de negócios, fluxos e fluxos de trabalho, por um consolidado playbook. Desative qualquer lógica de negócios externa substituída para evitar duplicação de esforço.

Ignorar registros adicionados ou atualizados por conjuntos de importação e atualização

Os gatilhos de registro ignoram registros adicionados ou atualizados aplicando um conjunto de atualizações ou importando um arquivo XML. Essas operações se aplicam a toda a aplicação ou tabela, em vez de um registro individual.

Crie um playbook

Habilitar playbook os responsáveis configurarão e organizarão várias instâncias de Workflow Studio em um processo de negócios automatizado no ServiceNow AI Platform®.

Antes de Iniciar

- Ativar playbooks para sua aplicação apropriada.
- Familiarize-se com as tabelas e os relacionamentos que sua aplicação usa para playbook que você deseja criar.
- Certifique-se de fazê-lo familiarize-se com todos os recursos que sua empresa usa para automatizar operações no ServiceNow AI Platform, como fluxos , subfluxos e ações .

Tradução automática

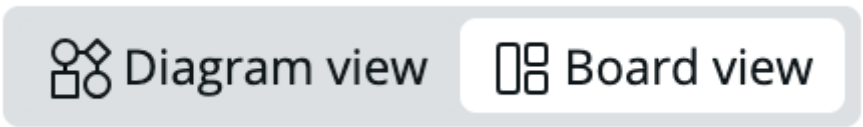
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Saiba como comece com ServiceNow® Automação de Processo.
- Função necessária: administrador, playbook.admin ou playbook.write. Para saber mais sobre o acesso de autoria do playbook em Workflow Studio, consulte Acesso do usuário aos playbooks no Workflow Studio.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workflow Studio** > **Playbooks**.
   . Workflow Studio a página principal é exibida. Playbooks são mostradas por padrão, mas você pode alternar para fluxos, subfluxos, ações e decisões.
2. No canto superior direito, clique em **Novo** e selecione **Playbook** no menu suspenso.
   . Playbooks tela de detalhes do construtor para um novo playbook abre em uma nova guia.
3. Preencha os seguintes campos.
   O construtor é exibido em **Exibição de diagrama** por padrão, mas você pode selecionar **Exibição do quadro** para alternar as exibições. Alterne entre as exibições a qualquer momento enquanto cria seu playbook.



4. Selecione **Iniciar** nó.
   . **Propriedades do Playbook** o painel lateral é aberto.
5. Em **Detalhes** atualize ou preencha os seguintes campos.
6. Em **Entradas** adicione entradas para um playbook para iniciar.
   As entradas definidas aqui podem ser acessadas em todo o playbook por meio de referência com pontos e notação com pontos (por exemplo, inputs.inputName) e podem ser usadas em campos de atividade, condições e elementos de IU.

   Dica:
   Use isso para acionar um playbook com entradas de API em vez de registros de gatilho.

7. Em **Permissões de tempo de execução** , adicione conjuntos de usuários, grupos de usuários, critérios e funções do usuário e defina se eles podem adicionar atividades opcionais ao playbook, reiniciar o playbook ou suas fases e atividades ou cancelar o playbook durante o tempo de execução.
8. **Opcional:** Especifique se um agente de IA executa a atividade e como.
   Para saber mais, consulte Configurar Playbooks do Agentic.
9. Configure seu gatilho.

   Nota:
   Você pode criar um playbook sem gatilho, um único gatilho ou vários gatilhos.

10. Adicione uma fase.
11. **Opcional:** Adicione uma fase de decisão.

Tradução automática

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

12. Adicione uma atividade.
13. Continue adicionando fases e atividades de acordo com seu manual playbook.
    Para obter um exemplo de como projetar um processo digitalizado inteiro com Playbooks, consulte Projetar um processo automatizado.
14. **Opcional:** Se você não vir a atividade que precisa adicionar no seletor de atividades, crie uma definição de atividade .
15. **Opcional:** Adicione uma atividade de decisão.
16. **Opcional:** Adicionar atividades paralelas.
17. **Opcional:** Adicione atividades opcionais.
18. Depois de adicionar todas as fases e atividades apropriadas ao seu playbook, selecione **Ativar** no cabeçalho.
    Ativando seu playbook publica-o para que seja executado quando acionado.

> **Nota:**
> Se você mudar seu playbook depois de ativá-lo, o sistema salva suas mudanças, mas desativa seu playbook. Clique em **Ativar** novamente para publicar novas mudanças em seu playbook. Para obter mais informações, consulte Status do Playbook e estados de ativação.

Resultado

. playbook as condições do gatilho de foram atendidas, seu playbook execuções. Como resultado, o sistema cria um registro de Execução de processo e renderiza as configurações voltadas para o usuário Playbook Experience. Para obter um exemplo de como digitalizar um processo de negócios manual renderizado como um playbook, consulte Projetar um processo automatizado.

O que Fazer Depois

Configure o. Playbook Experience para seus agentes e executantes.

Variantes do playbook

Use um playbook para vários cenários.

Crie diferentes variações sobre um playbook de base para vários casos de uso em vez de duplicar e modificar playbooks ou depender de soluções alternativas únicas que usam condições de execução complexas e ramificação.

Considere o uso de variantes do playbook se você tiver processos de negócios semelhantes que mudam com base em fatores específicos. Por exemplo:

- Processos e requisitos para diferentes locais (regiões, países, municípios, organizações etc.).
  - Os SLAs bancários diferem por região, EUA é de 30 dias e EMEA é de 45 dias, com potencial para variações adicionais por país.
  - Contestações de cartão com variação por rede: Visa, Mastercard, Discover, etc.
- Gerenciar fluxos de contratação que variam por setor, departamento e cargo.
- Processos de negócios e requisitos para diferentes usuários e funções.
- Processos de negócios e requisitos para diferentes tipos de aplicações, como licenças e permissões para diferentes tipos de negócios etc.

Para começar, consulte Crie uma variante do playbook.

Tradução automática

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

Diretrizes gerais

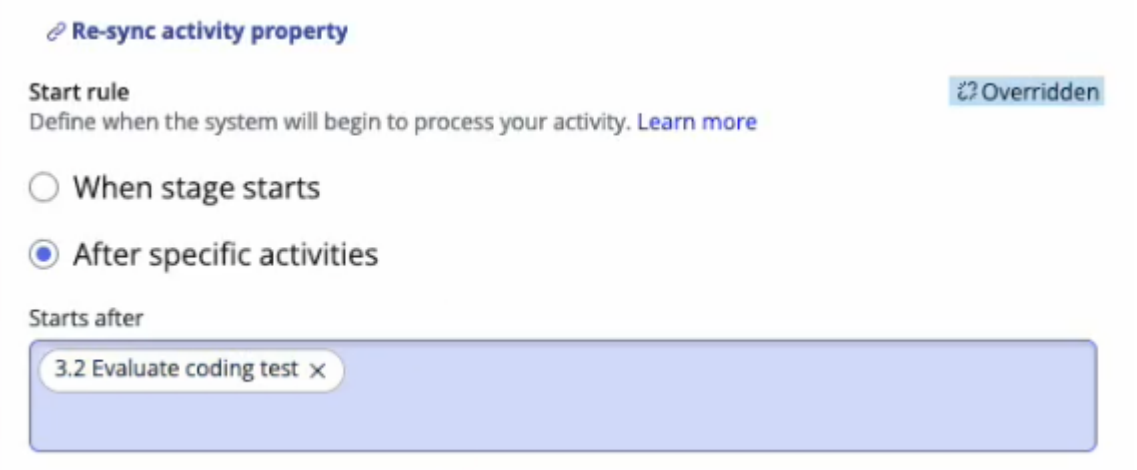
Crie, execute, solucione problemas e monitore suas variantes do playbook com mais eficácia. Use essas diretrizes para otimizar o desempenho das variantes do playbook.

Solicite suas variantes

As variantes do Playbook são avaliadas de cima para baixo em todos os níveis. A primeira variante que atender às condições será executada. Certifique-se de que suas variantes estejam na ordem em que você deseja que elas sejam avaliadas.

Preste atenção às substituições de propriedade

À medida que você faz mudanças em suas variantes, as configurações de atividade relacionadas que são herdadas das variantes primárias (como regras de início ou ordem de exibição) podem ser substituídas. O link substituído e o rótulo aparecem ao lado das propriedades que não estão mais sincronizadas com a variante primária ou playbook.



Verifique todas as propriedades para garantir que elas ainda estejam configuradas como você deseja. Sincronize novamente as propriedades para que sejam as mesmas do primário, se necessário.

Não crie variantes para playbooks com atividades de decisão

As atividades de decisão não são compatíveis no momento com variantes do playbook.

Não crie variantes se quiser mudar as propriedades da fase

Substituições de fase não são compatíveis no momento com variantes do playbook.

Crie uma variante do playbook

Crie variações de um playbook para diferentes casos de uso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou playbook.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workflow Studio**.
2. Abra o playbook para o qual você deseja criar a variante.
3. Selecione o ícone de variante ( ) para abrir o painel de variante à esquerda.
4. Selecione **Adicione uma variante** .
5. Preencha os seguintes campos.

Tradução automática

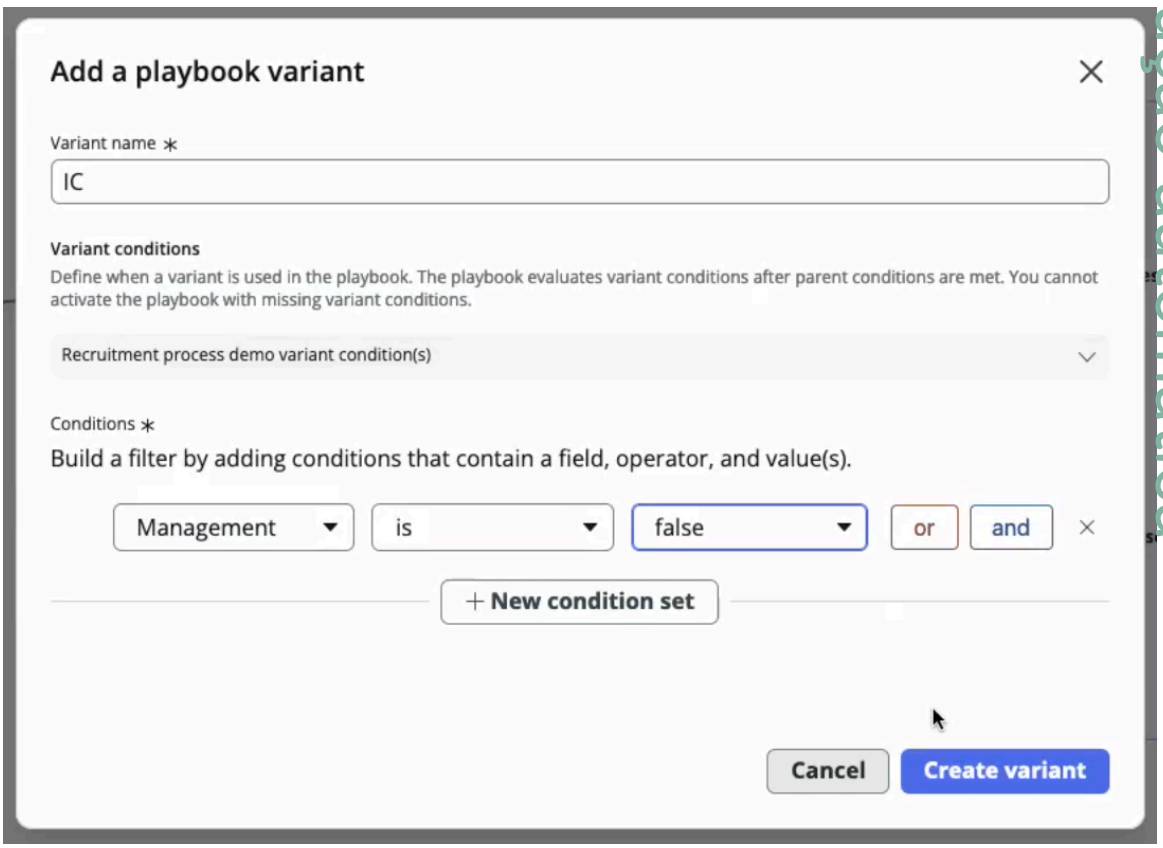
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Opção	Descrição
Nome da variante	Insira um nome exclusivo voltado para o usuário para seu playbook variante. Este nome aparece para agentes e executantes quando esta variante é executada.
Condições	No Construtor de condições, selecione ou insira um campo, um operador e um valor. **Nota:** Para saber mais sobre construtores de condições, consulte Condition builder . Adicione mais condições para que esta variante seja executada, conforme necessário.

Example

Neste exemplo, queremos criar diferentes versões de um playbook do processo de recrutamento de base para colaboradores individuais (IC) e gerentes. No Construtor de condições, indicamos se a variante é para funções de gestão ou não.

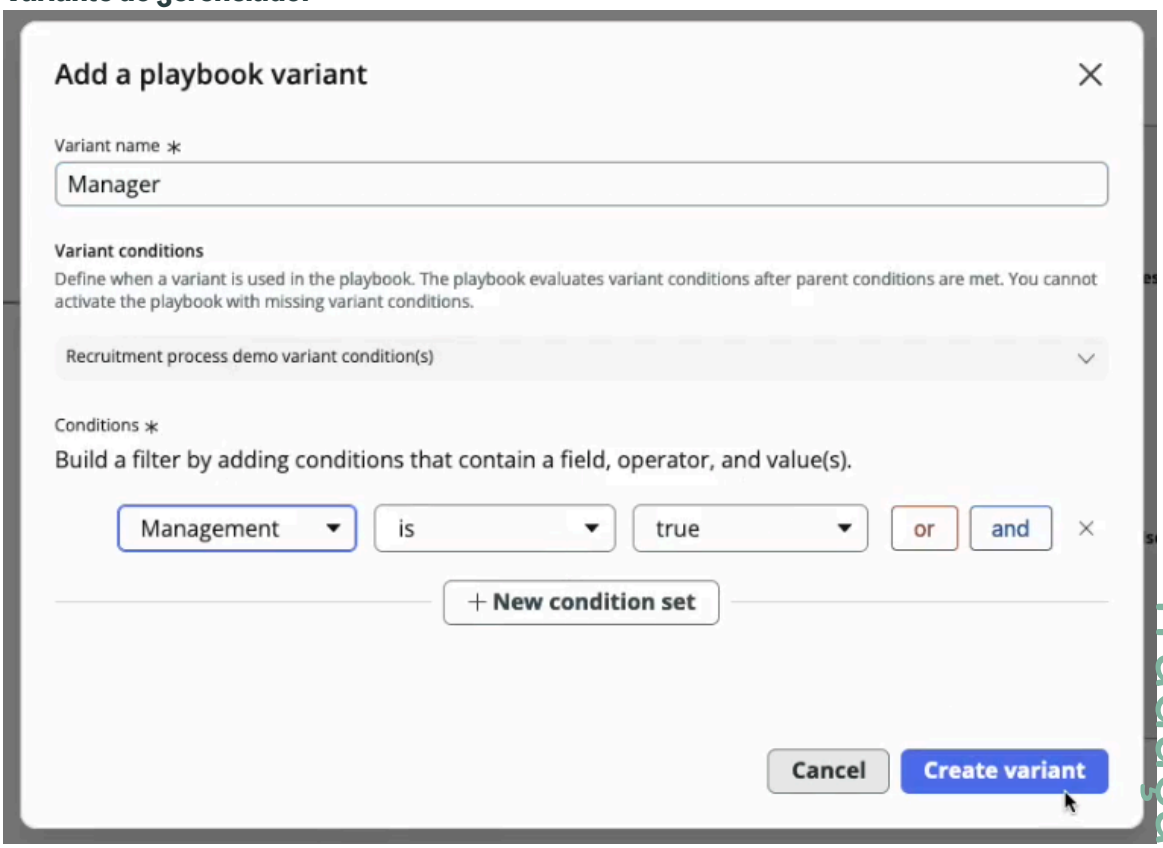
Variante de IC



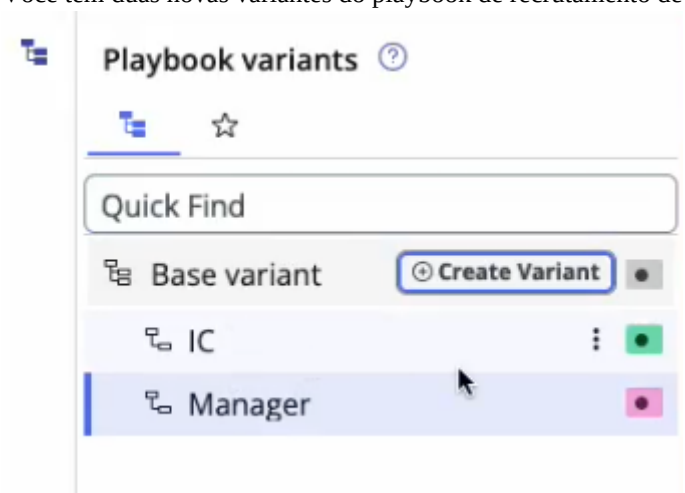
Tradução automática

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

Variante do gerenciador



6. Selecione **Criar variante** .
   Você tem duas novas variantes do playbook de recrutamento de base, uma para ICs e outra para gerentes.



   A cor da borda da tela corresponde à cor da variante que está aberta.

> **Importante:**
> A ordem das suas variantes é importante. As variantes são avaliadas na ordem em que são listadas no painel, de cima para baixo. Para saber mais sobre como reordenar suas variantes, consulte Reordenar variantes do playbook.

7. Ao fazer mudanças em suas variantes, certifique-se de que todas as propriedades da atividade ainda estejam configuradas conforme necessário.
   Substitua as propriedades de uma atividade se elas precisarem ser diferentes do playbook primário.

Tradução automática

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

Override activity property

As atividades iguais a um playbook primário ficam esmaecidas. Se você mudar ou adicionar uma atividade, ela será mostrada em cores.

Nota:
Para obter diretrizes mais gerais, consulte Diretrizes gerais.

8. **Opcional:** Adicione uma variante secundária a uma variante.

a. **Nota:**
Você pode aninhar variantes secundárias até 6 níveis.

Passe o mouse sobre a variante no painel variante e selecione o menu kebab para abrir o menu de ação.

b. Selecione **Adicionar variante secundária** .

c. Preencha os seguintes campos.

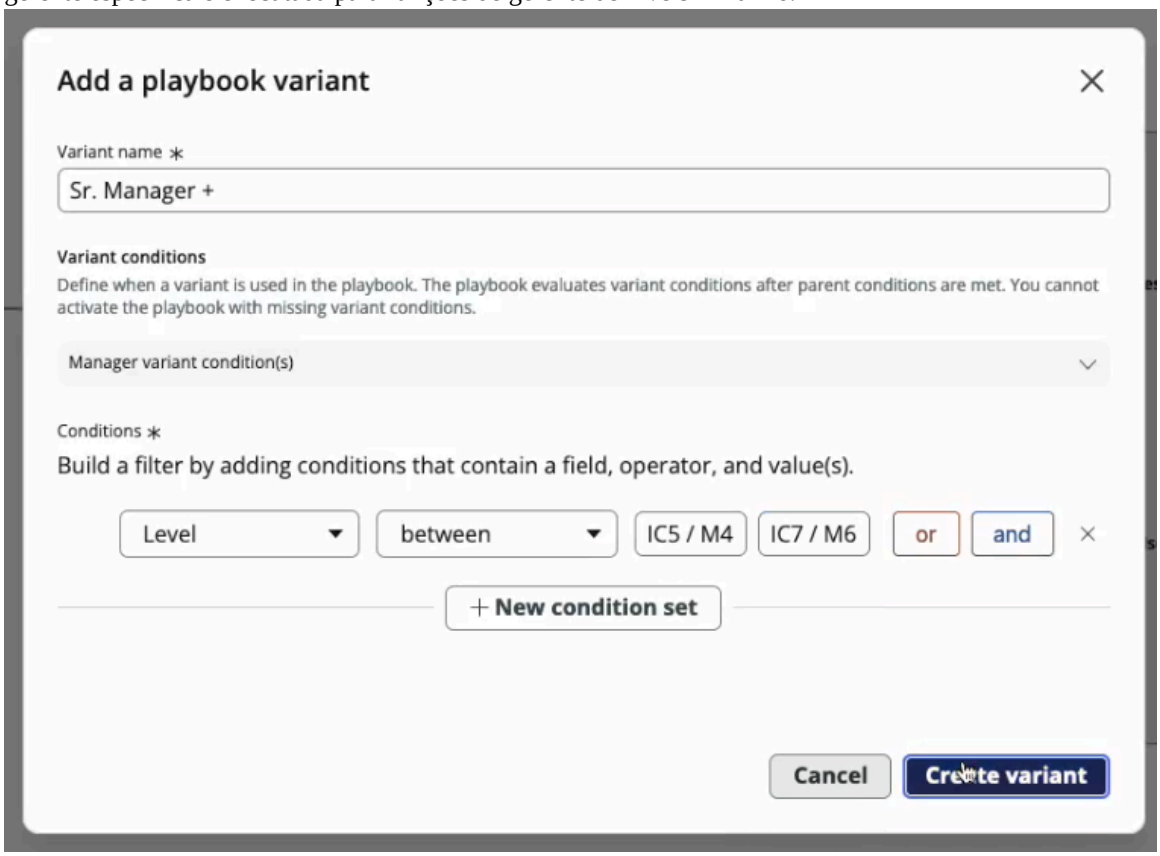
Campo	Descrição
Nome da variante	Insira um nome exclusivo voltado para o usuário para seu playbook variante. Este nome aparece para agentes e executantes quando esta variante é executada.
Condições	(Optional) No Construtor de condições, selecione ou insira um campo, um operador e um valor. Para saber mais sobre construtores de condições, consulte Condition builder . Adicione mais condições para que esta variante seja executada, conforme necessário. **Nota:** As variantes secundárias herdam automaticamente as condições da variante primária.

Tradução automática

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

Example

Neste exemplo, queremos criar uma variante secundária da variante Gerente para recrutamento de gerentes sênior e superiores. Adicionamos uma condição extra para especificar que esta variante secundária do gerente específica é executada para funções de gerente de níveis m4 a m6.



9. **Opcional:**
   Siga a etapa 8 para adicionar uma variante no mesmo nível de outra variante (uma variante irmã), mas escolha **Adicione variante semelhante** em vez disso.

10. **Opcional:** Edite as condições de uma variante do playbook.
    a. Passe o mouse sobre a variante no painel variante e selecione o menu kebab para abrir o menu de ação.
    b. Selecione **Editar propriedades** .
11. **Opcional:** Para salvar uma variante como favorito, consulte Salve uma variante do playbook como favorito.

O que Fazer Depois

Reordenar suas variantes do playbook. Para saber mais sobre como reordenar suas variantes, consulte Reordenar variantes do playbook.

Tradução automática

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

Reordenar variantes do playbook

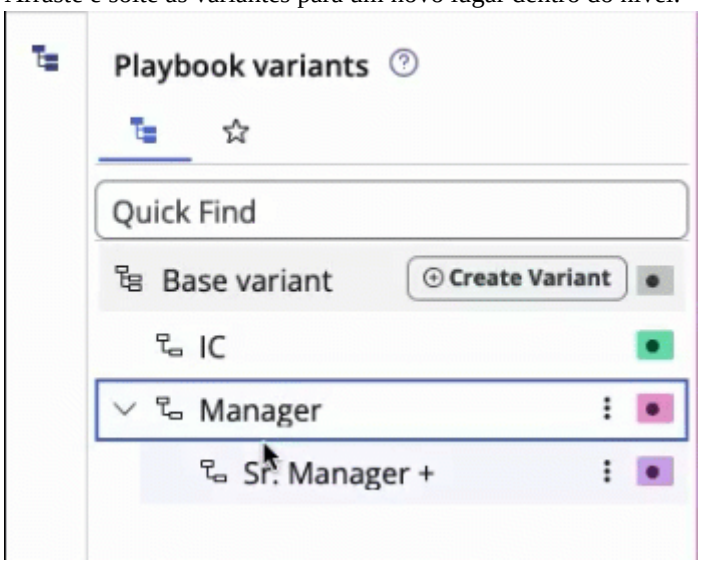
Mude a ordem na qual as variantes do playbook são avaliadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou playbook.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As variantes do Playbook são avaliadas de cima para baixo em todos os níveis. A primeira variante que atender às condições será executada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workflow Studio**.
2. Abra o playbook com as variantes que você deseja reordenar.
3. Selecione o ícone de variante ( ) para abrir o painel de variante à esquerda.
4. Arraste e solte as variantes para um novo lugar dentro do nível.



As variantes não podem ser movidas para níveis diferentes. Eles só podem ser reordenados no nível irmão.

Salve uma variante do playbook como favorito

Salve uma variante do playbook como favorito para referência rápida.

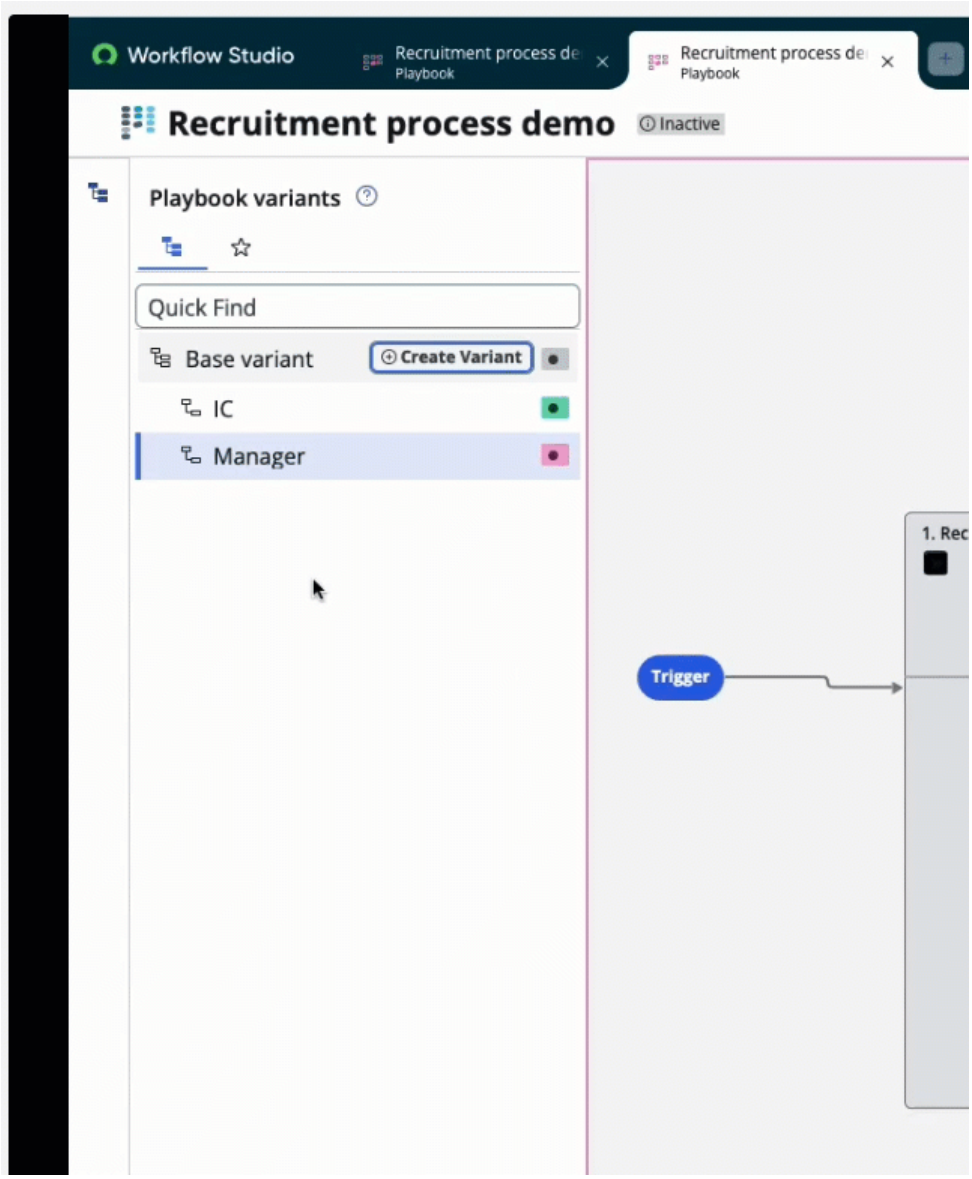
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou playbook.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workflow Studio**.
2. Abra o playbook com a variante que você deseja salvar como favorito.
3. Selecione o ícone de variante ( ) para abrir o painel de variante à esquerda.
4. Passe o mouse sobre a variante no painel variante e selecione o menu kebab para abrir o menu de ação.

Tradução automática

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



5. Defina a variante como **Favorito** .

> **Dica:**
> Você também pode apenas pesquisar variantes em **Localização rápida** barra de pesquisa.

Teste um playbook

Verifique se seu playbook funciona conforme esperado executando o. playbook com dados do gatilho de teste. Identifique e resolva todos os erros antes de ativar seu playbook.

Antes de Iniciar

- Configure uma aplicação no Criador de aplicações guiadas para armazenar Playbooks conteúdo.
- Crie um playbook
- Função necessária: As funções admin, playbook.admin ou pd_operator concedem aos usuários acesso para testar playbooks e exibir registros de execução do 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.

- . Playbook Experience o plug-in é necessário para visualizar um playbook em tempo de execução.
- Plug-in necessário: O. Playbook Experience o plug-in (sn_playbook_exp) concede aos usuários acesso para testar playbooks e visualizar playbooks em tempo de execução. Os usuários precisam de uma função para exibir registros de execução do processo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Testando um playbook ignora o normal playbook gatilho para executá-lo com os dados de amostra fornecidos. Cada teste executado cria ou muda registros em sua instância. Para evitar mudanças de registro indesejadas, teste playbooks em uma instância de não produção que contenha dados de demonstração relevantes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio** > **Playbooks**.
   . Playbooks a página principal é exibida.
2. Abra o. playbook que você deseja testar.
   . playbook a tela detalhes é exibida.
3. Selecione **Testar**.
   O sistema exibe o modal Testar seu processo. O conteúdo do modal depende do tipo de registro do gatilho playbook usos.
4. Selecione um playbook registro do gatilho a ser usado para testes.

   Nota:
   O teste ignora playbook condições do gatilho. Você pode selecionar qualquer registro existente para teste. Se não houver registros existentes para selecionar, você poderá criar um registro de teste.

   . playbook executado como se o registro de teste selecionado atendesse a. playbook condições do gatilho.
5. **Opcional:** Crie um registro de teste.

   a. Em **Teste seu modal de processo** , selecione **Crie um novo registro** .
   Em uma nova guia do navegador, o sistema abre um formulário Criar registro no ServiceNow AI Platform.

   b. Insira os novos valores de registro.
   Os campos de um registro variam dependendo de qual tabela seu playbook é acionado.

   c. Selecione **Enviar**.
   O sistema cria o registro com os valores especificados.

   d. Retorne ao Workflow Studio guia do navegador com **Teste seu processo** modal em aberto no Playbooks construtor.

   e. Feche ou cancele o. **Teste seu processo** modal.

   f. Repita as etapas 2-4 e selecione o registro de teste que você criou.

   Nota:
   O sistema exibe somente o. **Crie um novo registro** opção quando não há registros na tabela.
6. Selecione **Run Test** (Executar 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.

O sistema executa o. playbook usando o registro selecionado como dados de teste. Quando o teste é concluído, o sistema exibe opções para exibir os detalhes da execução do processo e uma visualização do playbook.

7. **Exibir** . **Detalhes da execução do processo** para obter informações sobre playbook execução de atividades e mensagens de log produzidas.

   Nota:
   Esta opção só está visível para usuários com as funções admin, playbook.admin, pd_operator.

   O sistema abre um formulário Execução de processo em uma nova guia.

8. Para ver **Visualização do Playbook** :
   a. Selecione um tipo de Playbook Experience.
   b. Selecione **Exibir** .

   Nota:
   Esta opção só está visível em instâncias em que Playbook Experience o plug-in está ativado.

   O sistema abre um playbook de amostra em uma nova guia.

9. Identifique e resolva todos os erros em seu playbook.
10. Atualize e teste seu playbook até que esteja pronto para lançamento.

O que Fazer Depois
Publique seu playbook para uma instância de produção e ative-a.

Reiniciar

Dê aos agentes e executantes a capacidade de reiniciar um playbook, fase ou atividade.

Em Workflow Studio Playbooks construtor, Playbooks os administradores habilitam a reinicialização para Playbook Experience agentes e executantes. Playbooks pode ser reiniciado desde o início ou a partir de determinadas atividades ou fases durante o tempo de execução. Playbooks os administradores também definem o que cada atividade e fase faz quando um agente é reiniciado.

Workflow Studio

Em Workflow Studio, Playbooks administradores habilitar reinicialização para playbooks e definem as regras para o que uma atividade ou fase faz durante a reinicialização:

- **Reiniciar** : A fase ou atividade é executada somente durante a execução inicial de um playbook. Ele não é executado na reinicialização.

  Nota:
  Esta configuração será útil se você não quiser que novas tarefas ou registros sejam criados durante uma execução reiniciada, porque a execução original e o registro resultante ainda são relevantes.

- **Executar sempre** : A fase ou atividade sempre é executada, seja durante uma execução inicial ou reiniciada.
- **Ignorar na primeira execução** : A fase ou atividade é executada somente na reinicialização. Ele nunca é executado durante uma execução inicial.

Tradução automática

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

Playbook Experience

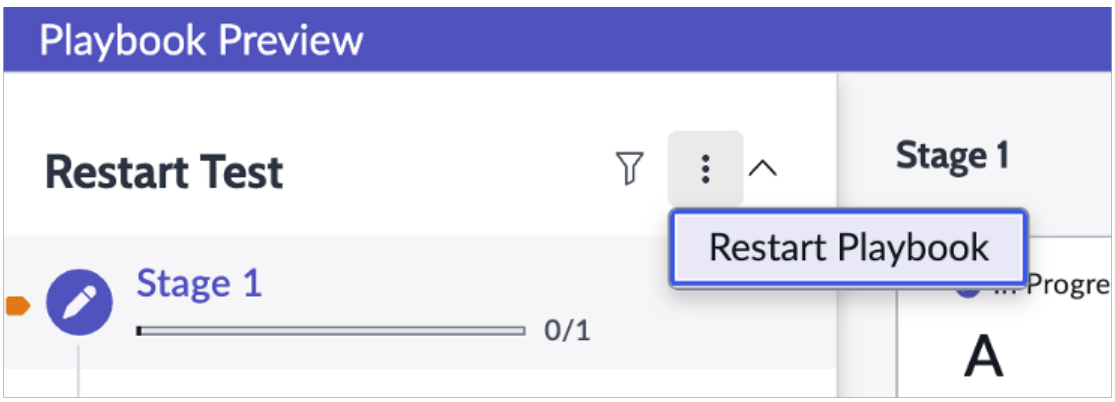
Durante o tempo de execução, os agentes e executantes podem reiniciar os playbooks do início, ou de determinadas fases ou atividades.

Nota:
Playbooks em um estado ativo pode ser reiniciado:

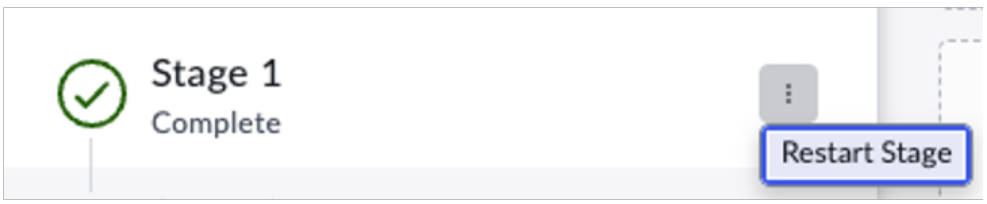
- **Em andamento**

Playbooks em um estado de terminal não pode ser reiniciado:

- **Concluído**
- **Erro**
- **Cancelado**



O oposto é verdadeiro para atividades e fases. As atividades e fases devem estar concluídas ou em estado de erro antes de serem reiniciadas.



Considerações de design

Siga estas considerações de design ao configurar a reinicialização do para playbook, fases e atividades.

Últimas fases e atividades

Evite definir a última fase ou atividade de um playbook. **Ignorar na primeira execução** se não houver fases ou atividades paralelas. . playbooké reiniciado antes que a última fase ou atividade possa ser executada, a última fase ou atividade nunca seja executada.

Fases

Evite agrupar todas as atividades configuradas para **Ignorar na primeira execução** em uma (1) fase. Se você fizer isso, a fase ficará completamente oculta na primeira vez em que for executada. A fase deve ser executada duas vezes para se tornar visível.

Habilitar e configurar reinicialização para Playbooks

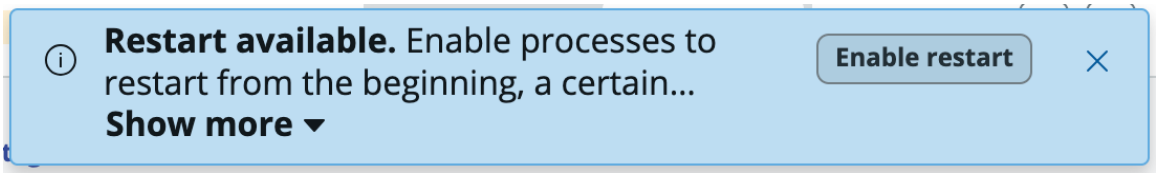
Configure seu playbook para que os agentes e executantes entrem Playbook Experience pode reiniciar . playbook ou de uma fase ou atividade específica.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: pd_a. uthor

Quando você abre um existente playbook em Workflow Studio Pela primeira vez após o upgrade para o processo Automação Designer 25.1.2 ServiceNow Store, uma mensagem de faixa notifica você para habilitar a reinicialização do seu playbook. Você deve habilitar o recurso de reinicialização antes de executar a tarefa abaixo.



Esta mensagem é exibida somente para playbooks existentes. A reinicialização é habilitada automaticamente para novos playbooks e não muda nenhum outro recurso e função.

Nota:
Uma vez habilitado, a reinicialização não pode ser desabilitada. Se você não quiser que os agentes possam reiniciar um playbook ou as atividades e fases em um playbook não execute a tarefa a seguir.

Procedimento

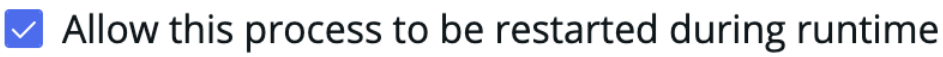
1. Habilitar reinicialização para um inteiro playbook.

a. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio** e selecione **Playbooks** .
. Playbooks a lista é exibida.

b. Abra o. playbook você deseja habilitar a reinicialização para.
. Playbooks o construtor é exibido.

c. No canto superior direito, abra **Menu Mais ações** e selecione **Propriedades** .
. **Propriedades adicionais** modais são exibidos.

d. Na parte inferior do **Geral** , marque **Permita que este processo seja reiniciado durante o tempo de execução** caixa.



Agora, os agentes podem reiniciar todo o playbook.

Nota:
A reinicialização pode ser habilitada para atividades e fases, mesmo se o playbook inteiro não puder ser reiniciado.

2. Defina regras de reinicialização para cada fase e atividade.

Nota:
As configurações de reinicialização de uma fase não se aplicam às suas atividades. Cada atividade também tem suas próprias configurações de reinicialização.

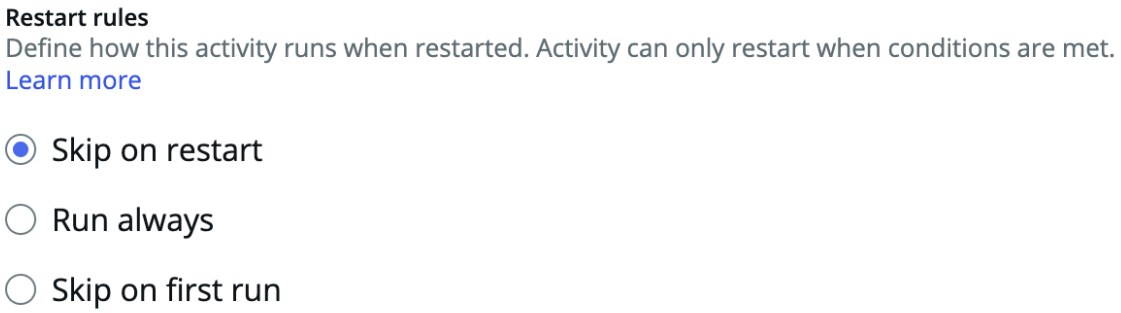
a. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio** > **Playbooks**.
. Playbooks a lista é exibida.

Tradução automática

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

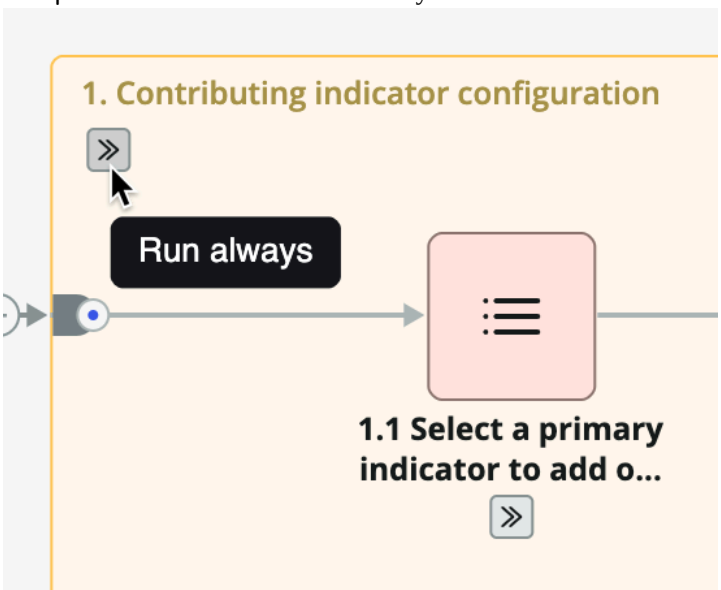
b. Abra o. playbook você deseja definir as configurações de reinicialização da fase ou da atividade para.
. Playbooks o construtor é exibido.

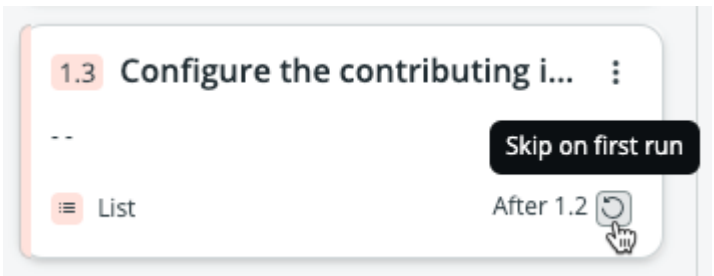
c. Abra a fase ou a atividade para a qual você deseja definir as configurações de reinicialização.



d. Selecione o que você deseja que a fase ou atividade faça quando for reiniciado.
Suas regras de reinicialização são aplicadas.

- As configurações de reinicialização são refletidas na exibição de diagrama e na exibição de quadro do Workflow Studio Playbooks construtor.

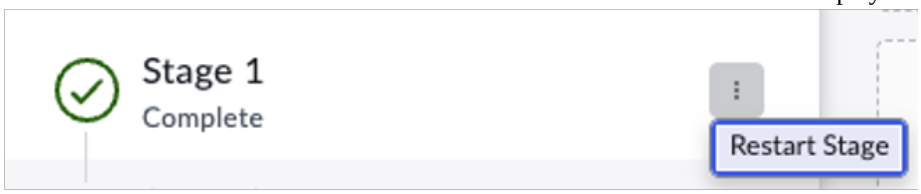




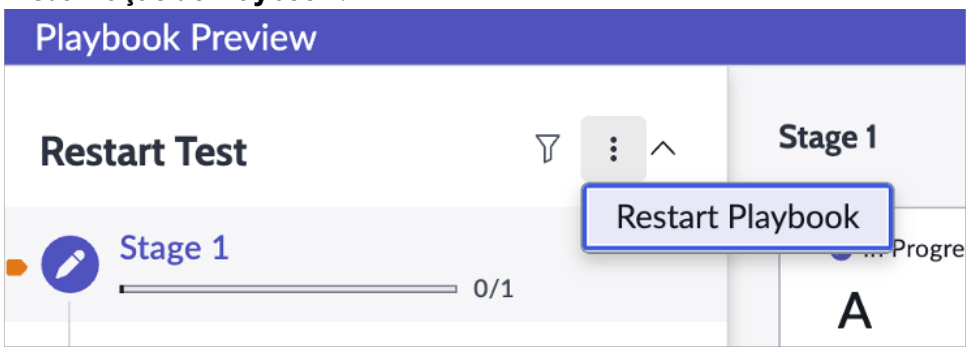
Tradução automática

© 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.

- Os botões Reiniciar são adicionados aos menus de contexto do playbook.



3. **Opcional:**
   Para testar seu playbook com as opções de reinicialização, selecione **Teste** no canto superior direito e abra **Visualização do Playbook** .



Duplicado Playbooks

Fazer uma cópia de um existente playbook com o mesmo gatilho, fases, atividades e configurações de experiência que o original. Edite o duplicado playbook para criar rapidamente uma variação de trabalho.

Antes de Iniciar

- Ativar playbooks para sua aplicação apropriada.
- Familiarize-se com as tabelas e os relacionamentos que sua aplicação usa para playbook que você deseja criar.
- Certifique-se de fazê-lo familiarize-se com todos os recursos que sua empresa usa para automatizar operações no ServiceNow AI Platform, como fluxos , subfluxos e ações .
- Saiba como comece com ServiceNow® Automação de Processo.
- Função necessária: administrador ou playbook.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio** > **Playbooks**.
   . Playbooks o construtor é exibido.
2. Selecione playbook que você deseja duplicar.
3. Marque a caixa ao lado de playbook que você deseja duplicar.
   Apenas um playbook pode ser duplicado por vez.
   . **Duplicado** o botão é exibido.
4. Selecione **Duplicado** .
   O sistema faz uma cópia do selecionado playbook e é aberto **Playbook duplicado** modal para o novo playbook.
5. Preencha playbook propriedades.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Rótulo	Insira um nome exclusivo voltado para o usuário para seu playbook. Este nome aparece durante playbook tempo de execução.
Aplicação	Escolha um escopo da aplicação que você deseja playbook para executar em. Selecionando **Global** permite que seu playbook execute em qualquer escopo da aplicação. Para obter mais informações, consulte Escopo da aplicação .
Descrição	Opcionalmente, insira alguns detalhes descritivos sobre seu playbook.
Tipo de gatilho	Especifique o que faz com que o gatilho seja acionado.
Tabela	A tabela com as operações de registro que você deseja acionar playbook. Este campo não pode ser editado.

6. Edite o. playbook fases e atividades para se adequar ao novo playbook.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Adicione traduções para playbooks

Disponibilize playbooks em vários idiomas durante o tempo de execução para oferecer suporte a processos de negócios em todo o mundo.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador ou playbook.admin
- Para habilitar traduções personalizadas para playbooks, instale a versão do app 27,1 ou posterior.
- Ative todos os playbooks que você deseja traduzir.
- Para saber mais sobre como traduzir conteúdo personalizado em geral, consulte Translating custom content .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os registros de mensagens de IU são usados para traduzir o texto em seus playbooks para diferentes idiomas no tempo de execução, semelhante à maneira como as mensagens do sistema são traduzidas na plataforma. Para saber mais sobre a tabela Mensagem [sys_ui_message] em geral, consulte Message table .

O texto do playbook para o qual você pode criar traduções são:

- Rótulo do Playbook
- Rótulo da fase
- Rótulo da atividade
- Descrição da atividade
- HTML e cadeia de caracteres Propriedades do Layout de IU de Atividade

Tradução automática

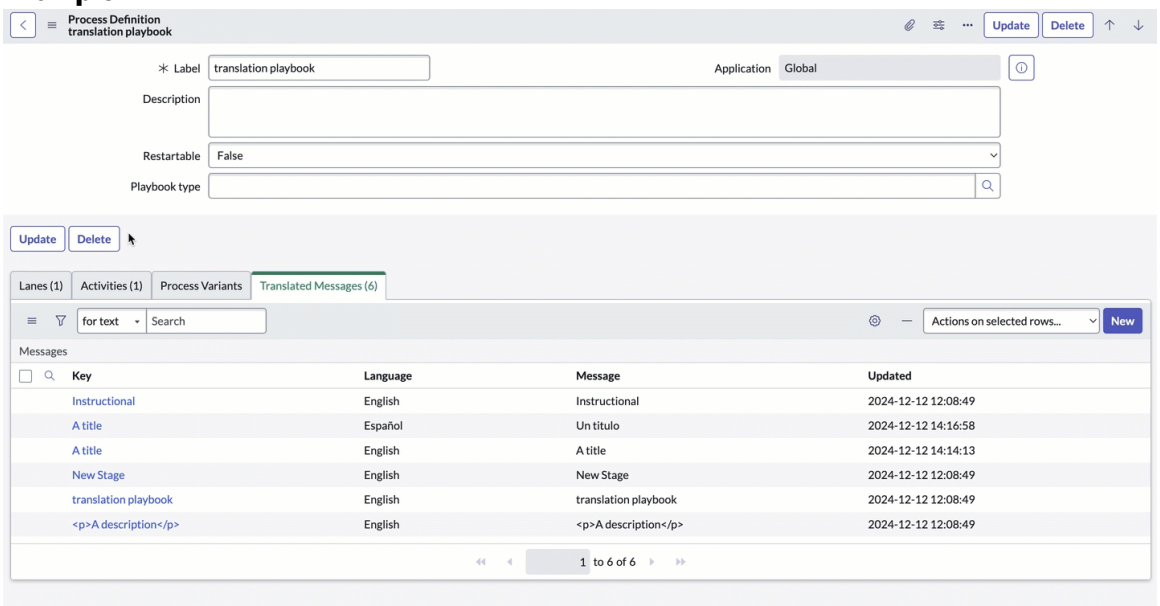
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Nota:
As entradas de automação, como texto usado para criar e-mails ou registros, não são traduzidas. Somente o texto mostrado no tempo de execução em uma experiência do Playbook é traduzível.

Procedimento

1. Navegue até Workflow Studio, abrir playbook, ativar playbook.
2. Abra **Todos** menu.
3. Na barra de filtro, digite e insira **sys_pd_process_definition.list** .
4. Selecione o playbook para o qual você deseja adicionar traduções.
5. Abra **Mensagens traduzidas** .
   Todo o texto do seu playbook está listado aqui.
6. Abra um texto que você deseja traduzir.
7. Em **Idioma** selecione o idioma para o qual você deseja traduzir.
8. Em **Mensagem** , insira a tradução.
9. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário para abrir o menu de contexto e selecione **Inserir** .
   Sua tradução foi salva.
10. Repita as etapas de 1-8 a 5 para adicionar mais traduções.

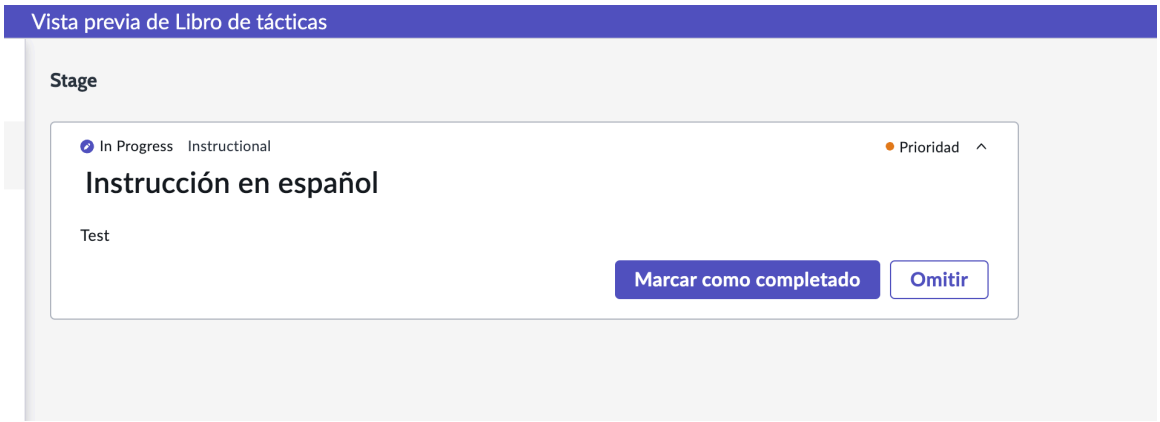
Example



Resultado

Quando o playbook é executado, o conteúdo traduzido aparece para os agentes em sua sessão de usuário idioma .

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

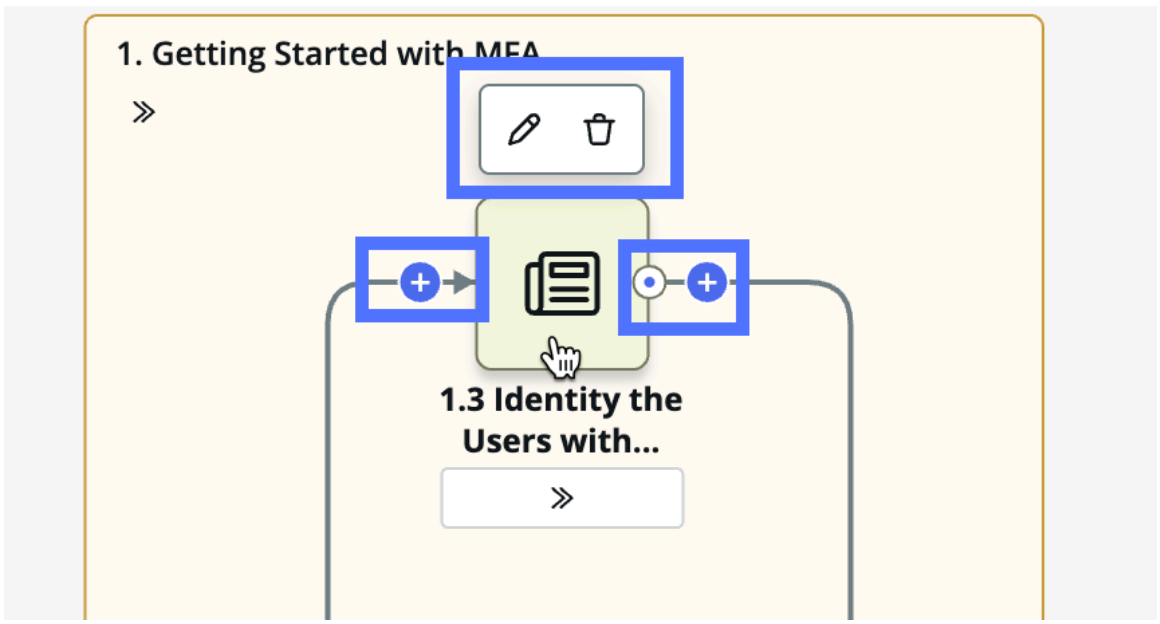


Exibir todos os botões sem passar o mouse

Exiba todos os botões em um diagrama de playbook por padrão, sem a necessidade de passar o mouse ou selecionar qualquer elemento.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao passar o mouse sobre ou selecionar um elemento no diagrama do playbook, botões como Editar, Excluir e outros se tornam visíveis. Você pode configurar as preferências do usuário para tornar os botões visíveis por padrão, sem passar o mouse ou selecionar.



Procedimento

1. Navegar até **Menu do usuário** > **Preferências** > **Acessibilidade**.
2. Habilite a opção **Mostrar todos os botões sem a necessidade de passar o mouse** .
   Para saber mais sobre como tornar a IU mais acessível para você, consulte Configure Next Experience accessibility preferences.

Tradução automática

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

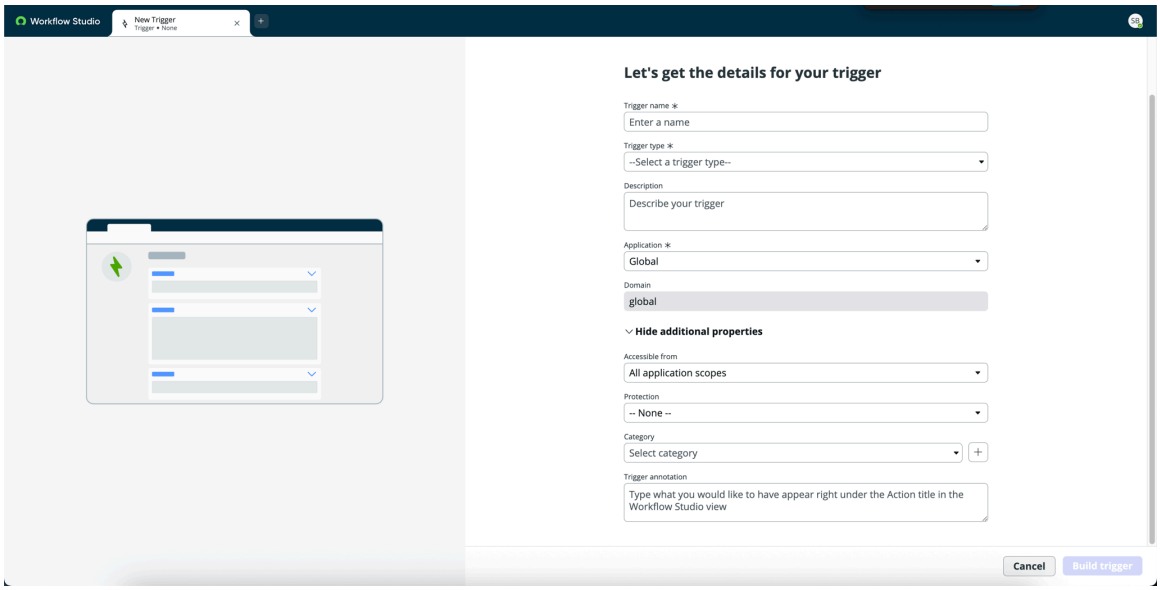
Criando gatilhos

Um gatilho contém as condições de início para sua automação. Você pode criar gatilhos separados para cada fluxo ou criar um gatilho salvo reutilizável que pode ser usado em vários fluxos.

Ao criar um gatilho salvo, você permite que os autores de fluxo usem um gatilho predefinido em vez de criar uma nova definição de gatilho para o fluxo. Você pode usar o mesmo gatilho em vários fluxos. Todas as mudanças feitas no gatilho são propagadas para cada fluxo que usa o gatilho.

Elementos de IU

. Workflow Studio a página inicial exibe um **Gatilhos** opção na lista de componentes disponíveis e na lista de novos componentes.



Ao criar um novo gatilho, você deve inserir as propriedades do gatilho no **Novo gatilho** formulário.

Propriedades do gatilho

Campo	Descrição
Nome do gatilho	Nome exclusivo para identificar o gatilho.
Tipo de gatilho	Tipo de gatilho para iniciar seu fluxo. Você pode criar um gatilho salvo para qualquer um dos seguintes tipos de gatilho: • Registro • Agendado • Externo (webhooks) Para obter mais informações sobre tipos de gatilho, consulte Workflow Studio tipos de gatilho 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.

Propriedades do gatilho

Campo	Descrição
Descrição	Descrição do gatilho.
Aplicação	Aplicação para criar o gatilho. O padrão é Global. O escopo da aplicação determina quais dados seu gatilho pode acessar e quais dados ele pode compartilhar.
Domínio	Escopo do domínio do fluxo. Para obter mais informações sobre Domain Separation, consulte Domain separation explained.
Acessível de	Especifica se os dados do gatilho podem ser acessados de todos os escopos da aplicação ou somente uma aplicação.
Proteção	Opção para tornar o gatilho somente leitura.
Categoria	Categoria na qual o gatilho será exibido.
Anotação do gatilho	Anotação para o gatilho que o usuário pode ver antes de selecioná-lo.

Depois de especificar as propriedades do gatilho e criar o gatilho, configure e publique o gatilho para usar em fluxos.

Crie um gatilho de registro salvo

Salve um conjunto de definições de gatilho como um gatilho reutilizável. Permita que os autores de fluxo selecionem o gatilho salvo em alguns ou todos os fluxos da aplicação. Especifique se os autores de fluxo podem ver os detalhes do gatilho ou adicionar condições ao gatilho.

Antes de Iniciar
Função necessária: Trigger_designer, flow_designer ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie uma definição de gatilho reutilizável que responda a um evento baseado em registro. Quando um registro é criado ou atualizado em uma tabela específica, o gatilho é ativado e inicia os fluxos em que o gatilho é usado.

Para obter informações sobre como criar um gatilho programado ou um gatilho que responda a eventos externos, consulte:

- Crie um gatilho programado salvo
- Crie um gatilho externo salvo

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Em Workflow Studio página inicial, selecione **Novo(a)** > **Gatilho**.
3. Preencha os detalhes do gatilho.

Tradução automática

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

Novo formulário de gatilho

Campo	Descrição
Nome do gatilho	Nome exclusivo para identificar o gatilho.
Tipo de gatilho	Tipo de gatilho para iniciar seu fluxo.em **Registro** , selecione qualquer um dos seguintes: ○ Criação em ○ Atualização em ○ Criado ou atualizado Para obter mais informações sobre tipos de gatilho, consulte Workflow Studio tipos de gatilho de fluxo.
Descrição	Descrição do gatilho.
Aplicação	Aplicação para criar o gatilho. O padrão é Global. O escopo da aplicação determina quais dados seu gatilho pode acessar e quais dados ele pode compartilhar.

4. Selecione **Mostrar propriedades adicionais** .
5. Preencha as propriedades adicionais.

Formulário de propriedades adicionais

Campo	Descrição
Acessível de	Escolha entre se os dados do gatilho devem ser acessíveis somente na aplicação especificada ou em todos os escopos da aplicação.
Categoria	Categoria em que o gatilho é exibido.
Anotação do gatilho	Anotação para o gatilho que o usuário pode ver antes de selecioná-lo.

6. Selecione **Gatilho de criação** .
7. Preencha a definição do gatilho.

Formulário de definição do gatilho

Campo	Descrição
Tabela	Tabela para o fluxo.
Condições	Condições que, quando atendidas, ativam o gatilho e iniciam o fluxo. Você pode selecionar se deseja que os usuários exibam as condições ou adicionem mais condições ao gatilho quando usam o gatilho em um fluxo.
Opções avançadas	Opções adicionais para escolher onde e quando executar o fluxo. Para obter mais informações sobre as opções avançadas, consulte Workflow Studio tipos de gatilho 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.

Campo	Descrição
	Você pode selecionar se deseja que os usuários exibam e modifiquem essas opções quando usarem o gatilho em um fluxo. Se um usuário modificar as opções avançadas, as modificações futuras que você fizer nessas opções no gatilho não afetarão as configurações modificadas pelo usuário.

Dica:
Suas mudanças são salvas automaticamente em Workflow Studio. Use os botões desfazer e refazer conforme necessário.

8. Disponibilize o gatilho selecionando **Publicar** .

Tópicos relacionados

Gatilhos de fluxo salvos

Crie um gatilho programado salvo

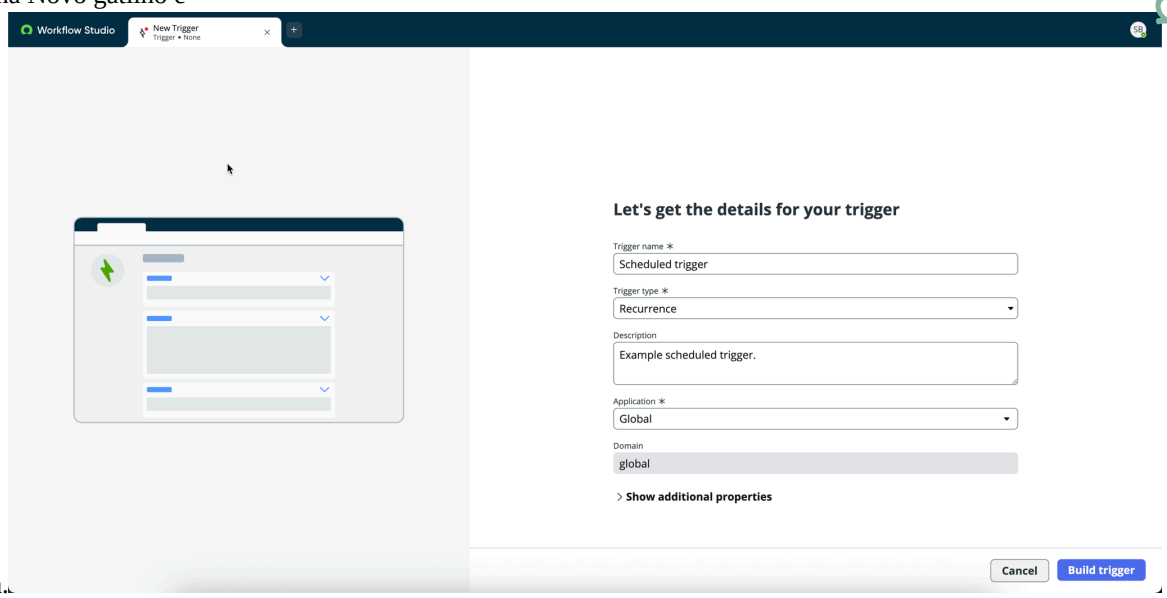
Crie um gatilho programado que inicia seu fluxo quando você precisa. Programe o gatilho para iniciar seu fluxo em uma data e hora específicas ou repetidamente em intervalos programados. Reutilize o gatilho em fluxos que precisam ser executados na mesma programação.

Antes de Iniciar
Função necessária: Trigger_designer, flow_designer ou admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Escolha entre uma variedade de opções de programação para criar um gatilho programado que inicia seu fluxo no tempo e intervalo necessários. Você pode programar um gatilho em qualquer fuso horário, com ou sem uma data de término da programação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Em Workflow Studio página inicial, selecione **Novo(a)** > **Gatilho**.
   A página Novo gatilho é



exibida.

Tradução automática

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

3. Preencha os detalhes do gatilho.

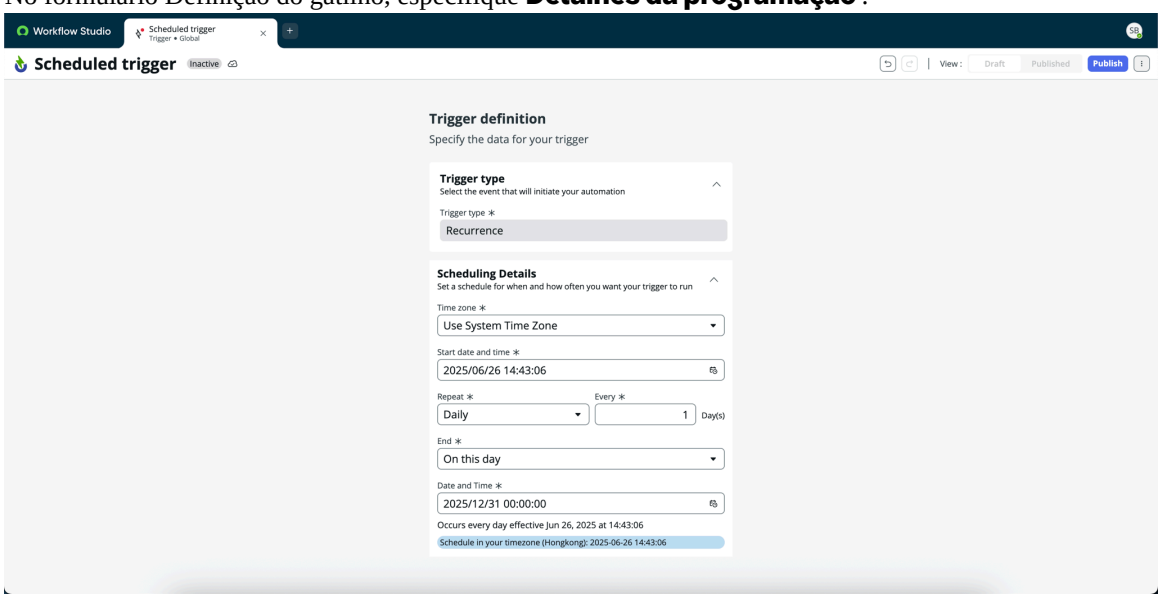
Campo	Descrição
Nome do gatilho	Nome exclusivo para identificar o gatilho.
Tipo de gatilho	Tipo de gatilho para iniciar seu fluxo. Selecionar **Agendado** > **Recorrência**
Descrição	Descrição do gatilho.
Aplicação	Aplicação para criar o gatilho. O padrão é Global. O escopo da aplicação determina quais dados seu gatilho pode acessar e quais dados ele pode compartilhar.
Domínio	Escopo do domínio do fluxo. Para obter mais informações sobre Domain Separation, consulte Domain separation explained .

4. Selecione **Mostrar propriedades adicionais** e preenchem todas as propriedades adicionais.

Campo	Descrição
Acessível de	Escolha entre se os dados do gatilho devem ser acessíveis somente na aplicação especificada ou em todos os escopos da aplicação.
Categoria	Categoria em que o gatilho é exibido.
Anotação do gatilho	Anotação para o gatilho que o usuário pode ver antes de selecioná-lo.

5. Selecione **Gatilho de criação** .

6. No formulário Definição do gatilho, especifique **Detalhes da programação** .



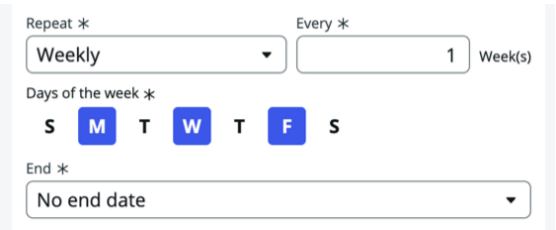
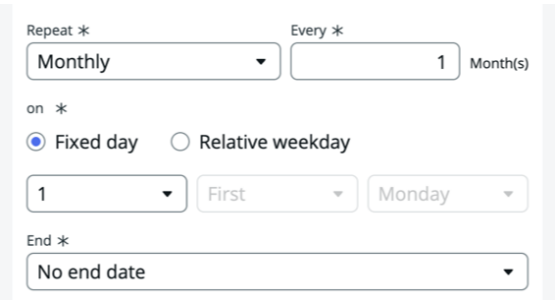
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Fuso horário** no qual você deseja programar o gatilho.

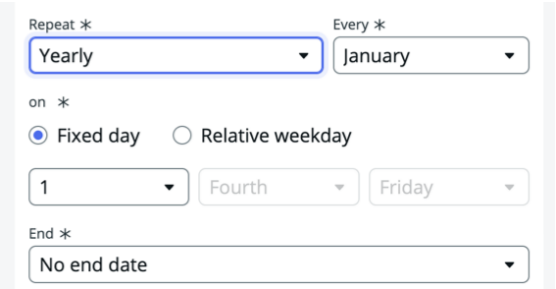
b. Especifique **Data e hora de início** para o gatilho.
A data e a hora estão de acordo com o fuso horário selecionado.

c. Use **Repita** e. **A cada** campos para definir a programação do gatilho.

Opção	Descrição
Diariamente	Executado todos os dias ou no intervalo de dias escolhido. Por exemplo, todos os dias, a cada 2 dias, a cada 3 dias e assim por diante.
Semanalmente	Executado todas as semanas ou no intervalo de semanas escolhido. Por exemplo, a cada 2, 3 ou 10 semanas.  Selecione em quais dias da semana você deseja que o gatilho seja executado. Por exemplo, toda segunda-feira, quarta-feira e sexta-feira.
Mensalmente	Executado todos os meses ou no intervalo de meses escolhido, por exemplo, a cada 2, 3 ou 24 meses.  Selecione em qual dia do mês você deseja que o gatilho seja executado: ▪ **Dia fixo** , por exemplo, no primeiro dia do mês. ▪ **Dia da semana relativo** , Por exemplo, toda primeira segunda-feira do mês.
Anualmente	Executado todos os anos no mês selecionado.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	 Selecione em qual dia do mês você deseja que o gatilho seja executado: ▪ **Dia fixo** , por exemplo, no primeiro dia do mês. ▪ **Dia da semana relativo** , Por exemplo, toda quarta sexta-feira do mês.
Intervalo de tempo	É executado em um intervalo de tempo específico. Especifique o intervalo em `hh:mm:ss` formato. Por exemplo, você pode criar um gatilho que é executado a cada 47 horas e 30 minutos (47:30:00).
Não repete	É executado somente uma vez na data e hora especificadas.

d. Se você quiser encerrar a programação e interromper a execução do gatilho após uma determinada data, a partir de **Fim** , selecione **Neste dia** .

e. Para encerrar a programação, especifique um término **Data e hora** .

Dica:
Suas mudanças são salvas automaticamente em Workflow Studio. Use os botões desfazer e refazer conforme necessário.

7. Para disponibilizar o gatilho, selecione **Publicar** .

Resultado
O gatilho programado é criado e publicado. Você pode usar o gatilho em qualquer um dos seus fluxos. Para obter informações sobre como criar um fluxo, consulte Crie um fluxo em Workflow Studio.

Crie um gatilho externo salvo

Salve um conjunto de definições de gatilho como um gatilho reutilizável que responde a um evento externo por meio de webhooks. Quando ocorre um evento na aplicação de terceiros configurada que atende às condições especificadas, o gatilho é ativado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie um gatilho salvo que responda a eventos que ocorrem em um spoke de terceiros compatível que já esteja configurado em Workflow Studio. O spoke de terceiros envia a carga do evento para Workflow Studio sempre que ocorrer um evento. Na definição do gatilho, especifique a carga útil do evento no formato JSON e as condições para iniciar o gatilho. Obtenha a carga JSON do evento do spoke de terceiros que você configura.

Tradução automática

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

Assinatura necessária: Esta etapa requer uma assinatura do Hub de integração.

Plug-ins necessários: Instale os seguintes plug-ins do Hub de integração:

- Gatilho externo do hub de integração da ServiceNow [com.glide.ih.external_trigger]: Para usar gatilhos externos prontos para uso.
- Construtor de gatilho externo [sn_ext_trg_bldr]: Para criar um gatilho externo salvo.

Nota:
Para obter informações sobre o que está incluído com diferentes assinaturas do Integration Hub, consulte Cronogramas jurídicos - Visão geral do Integration Hub

Você cria as origens de evento necessárias no construtor de origem de evento ou pode usar as origens de evento existentes desses spokes.

- Jira Spoke
- GitHub Spoke
- Spoke do DocuSign eSignature
- Spoke do Microsoft Azure DevOps Boards

Para obter mais informações sobre como criar uma origem de evento, consulte Crie uma origem de evento externa.

Importante:
Mantenha a carga JSON do evento da aplicação de terceiros à mão. Consulte a documentação do webhook de terceiros para saber mais sobre de onde você pode copiar a carga JSON. Por exemplo, consulte o link a seguir que mostra diferentes formas de carga para eventos Jira: Executando um webhook .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial do Workflow Studio, selecione **Novo(a)** > **Gatilho**.
3. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de gatilho

Campo	Descrição
Nome do gatilho	Nome para identificar o gatilho.
Tipo de gatilho	O tipo de gatilho para iniciar seu fluxo. Em Externo, selecione **Evento (webhook)** .
Descrição	Descrição do gatilho.
Aplicação	Escopo da aplicação para criar o gatilho. Workflow Studio exibe os spokes configurados compatíveis.
Origem do evento	O sistema de terceiros para o qual os eventos serão enviados 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.

Campo	Descrição
Domínio	Escopo do domínio do fluxo. Para obter mais informações sobre Domain Separation, consulte Domain separation explained .

4. Selecione **Mostrar propriedades adicionais** e preencha os campos.

Formulário de propriedades adicionais

Campo	Descrição
Acessível de	Os dados do gatilho podem ser acessados em todos os escopos da aplicação.
Categoria	A categoria em que o gatilho é exibido.
Anotação do gatilho	Anotação para o gatilho que o usuário pode ver antes de selecioná-lo.

5. Selecione **Gatilho de criação** .
Workflow Studio Exibe a página Definição do gatilho. Na área de visualização da origem do evento, você pode exibir informações sobre como o endpoint do gatilho externo está configurado. As configurações feitas no gatilho são salvas automaticamente .
6. Em **Analisador** preencha os campos.

Formulário do analisador

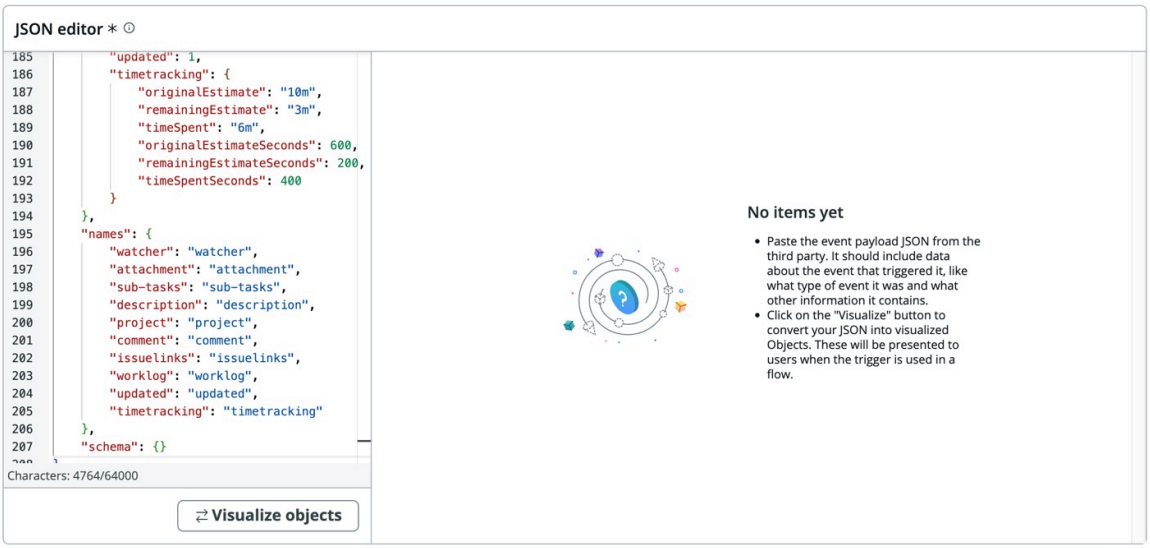
Campo	Descrição
Nome da saída do gatilho	Rótulo para identificar a saída do gatilho.
Cabeçalhos da solicitação	Campo opcional para especificar um ou mais cabeçalhos a serem incluídos na solicitação de entrada.
Parâmetros de consulta	Campo opcional para especificar um ou mais parâmetros a serem incluídos na solicitação de entrada.

7. Em **Corpo** , em **Editor JSON** Cole a carga JSON da aplicação de terceiros.

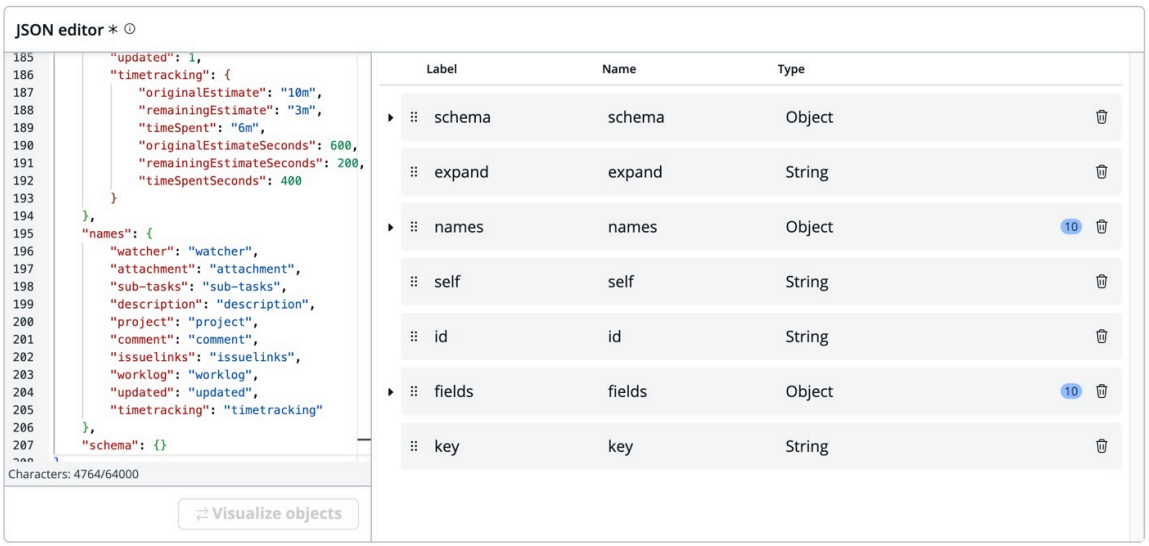
Tradução automática

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

Consulte a documentação do webhook de terceiros para saber mais sobre de onde você pode copiar a carga JSON.



8. Selecione **Visualize objetos** .
   O editor exibe os objetos que estão na carga JSON. Você pode reordenar ou remover os objetos. Os objetos estão disponíveis como cápsulas de dados para uso em condições.

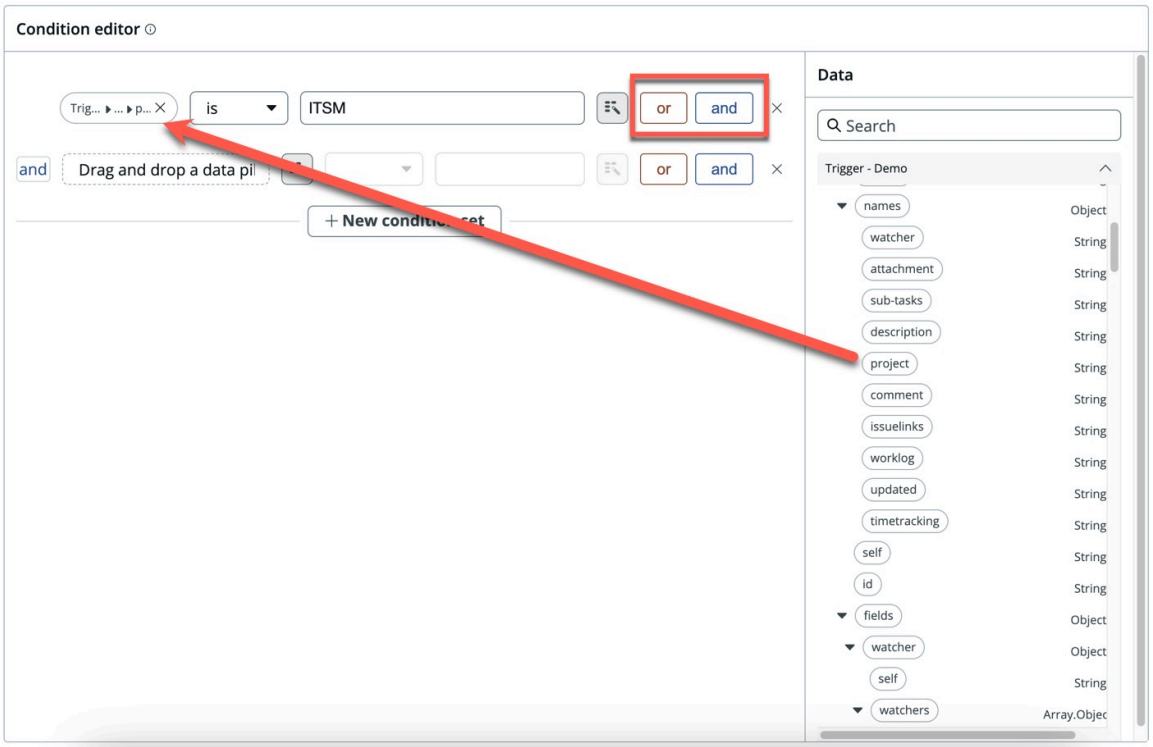


9. Em **Editor de condições** arraste e solte as cápsulas de dados para criar um conjunto de condições.

Tradução automática

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

Use os operadores [OR] ou [AND] para adicionar mais condições ao conjunto de condições.



10. Selecione **Novo conjunto de condições** para adicionar conjuntos de condições adicionais de acordo com seu requisito.
11. Selecione **Publicar** para disponibilizar o gatilho para que outras pessoas usem.

> **Nota:**
> Depois que o gatilho for publicado, você poderá editar somente o. saída **Rótulo** campos .

Edite um gatilho salvo

Edite um gatilho salvo em Workflow Studio para atualizar as definições do gatilho ou outras opções de acordo com suas necessidades de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: Trigger_designer, flow_designer ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode editar um gatilho salvo para atualizar qualquer uma das condições na definição do gatilho. Antes de publicar as mudanças, revise os fluxos que estão usando o gatilho. Se necessário, você pode desanexar o gatilho de qualquer um dos fluxos para que as condições atualizadas não afetem o fluxo.

Você não pode modificar o tipo de gatilho e a tabela.

Procedimento

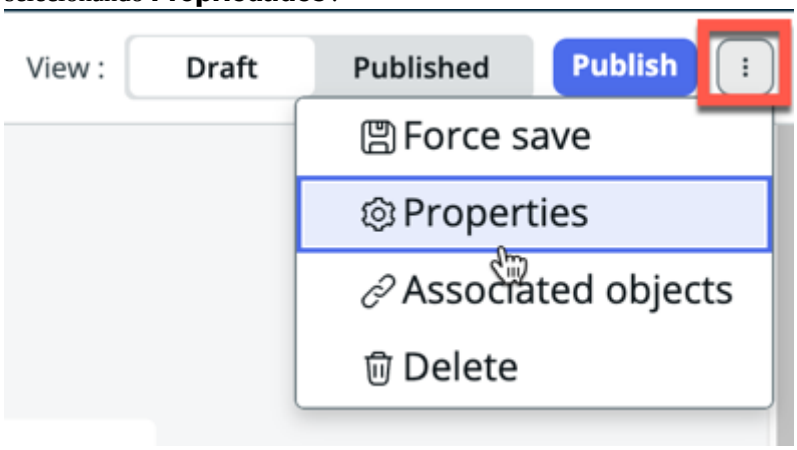
1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Selecione **Gatilhos** .
3. Selecione o gatilho que você deseja editar.
   Workflow Studio abre a definição do gatilho no modo somente leitura.
4. Selecione **Gatilho de edição** .
5. Atualize qualquer uma das condições do gatilho ou as opções avançadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um usuário modificou as opções avançadas ao usar o gatilho, todas as modificações feitas nessas opções não afetarão as configurações modificadas do usuário. Para exibir as descrições dos campos dos formulários do gatilho, consulte Crie um gatilho de registro salvo.

6. Selecione **Publicar**.
7. Na lista de fluxos que estão usando o gatilho, selecione cada fluxo e avalie se as definições do gatilho atualizadas são válidas para o fluxo.
8. Se as definições do gatilho atualizadas não forem válidas para um fluxo, desanexe o gatilho do fluxo. Para obter instruções sobre como desanexar um gatilho, consulte Desanexar um gatilho salvo de um fluxo.
9. Atualize as propriedades do gatilho, como o nome do gatilho, selecionando o ícone do menu Mais ações e selecionando **Propriedades** .



10. Na janela pop-up Propriedades do gatilho, atualize as propriedades conforme necessário e selecione **Atualização** .
11. Disponibilize o gatilho atualizado selecionando **Publicar** .

Desanexar um gatilho salvo de um fluxo

Exiba uma lista de fluxos associados a um gatilho salvo e desanexe-o de qualquer um dos fluxos. Desanexe um gatilho salvo antes de especificar diferentes condições de início para seu fluxo ou antes de excluir o gatilho.

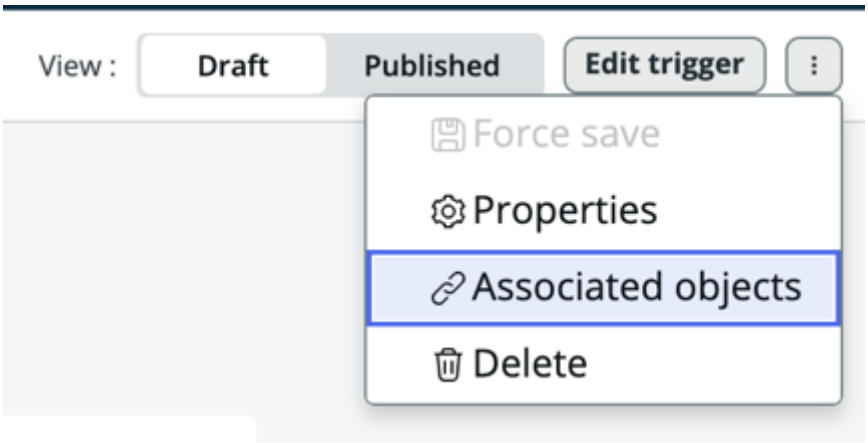
Antes de Iniciar
Função necessária: Trigger_designer, flow_designer ou admin

Procedimento

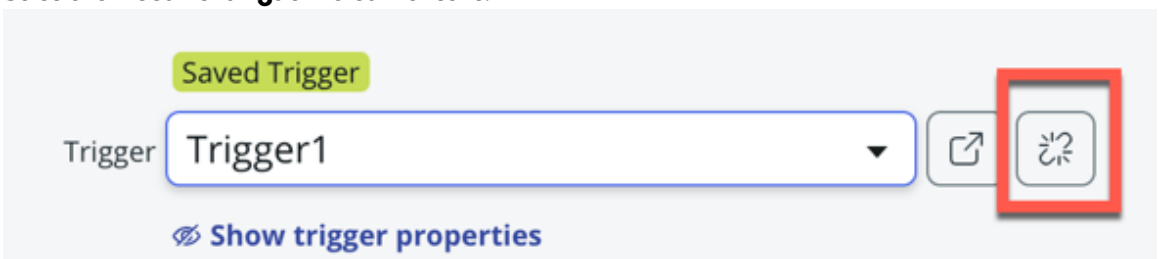
1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Selecione **Gatilhos** .
3. Na lista de gatilhos, selecione o gatilho que você deseja desanexar de um fluxo.
4. Selecione o ícone do menu Mais ações e selecione **Objetos associados** .

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.



5. Na lista de fluxos que estão usando o gatilho, selecione o fluxo que você deseja desanexar.
6. Em **Gatilho** selecione o nome do gatilho.
7. Selecione **Desanexar gatilho salvo** ícone.



8. Na janela de confirmação, selecione **Desanexar** .
   Workflow Studio desconecta o gatilho e copia as condições de início do gatilho salvo para o fluxo.
9. Clique em **Done** (Concluído).
10. Salve o fluxo clicando no ícone salvar .

Exclua um gatilho salvo

Exclua um gatilho salvo do qual você não precisa mais.

Antes de Iniciar

Função necessária: Trigger_designer, flow_designer ou admin

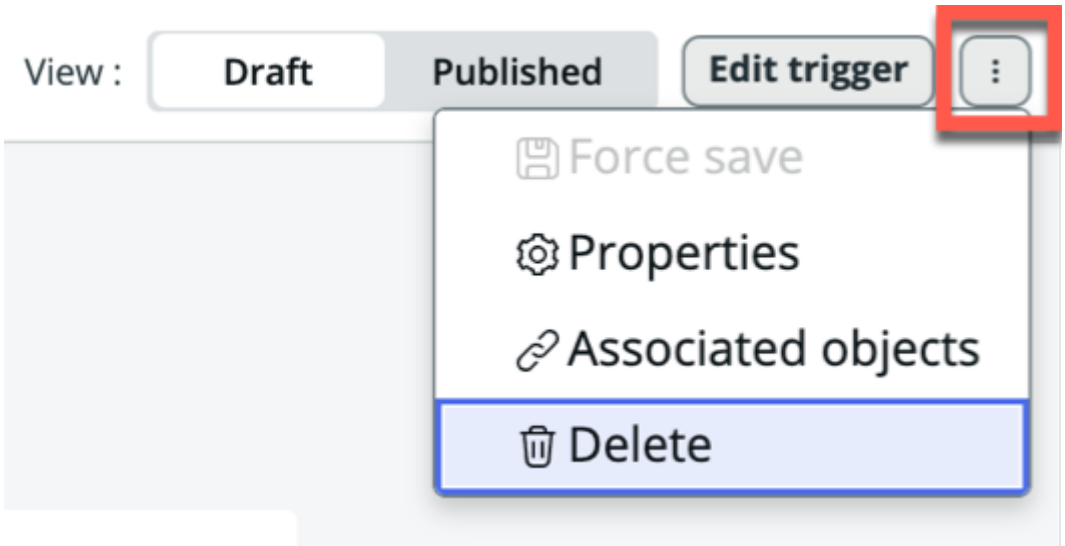
O gatilho deve ser desanexado de qualquer um dos fluxos que estão usando o gatilho. Para obter informações sobre como desanexar um gatilho salvo, consulte Desanexar um gatilho salvo de um fluxo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Selecione **Gatilhos** .
3. Selecione o gatilho que você deseja excluir.
4. Selecione o ícone do menu Mais ações e selecione **Excluir** .

Tradução automática

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



5. Se o gatilho foi anexado a algum fluxo, na lista de fluxos que estão usando o gatilho, desanexe o gatilho selecionando os fluxos na lista e selecionando **Desanexar** .
6. Na janela pop-up, selecione **Excluir** .

Projetar playbooks

Playbook Experience os administradores configuram os layouts e as funções dos playbooks durante o tempo de execução.

Visão geral

Há muitas maneiras diferentes que um Playbook Experience o administrador pode configurar a IU de um playbook durante o tempo de execução. Os playbooks podem ser projetados e incorporados em:

- Construtor de IU (espaço configurável)
- Espaço legado
- Portal de serviços
- Plataforma para celular ServiceNow

Personalizar o Playbook Experience

Personalize o layout do seu Playbook Experience com componentes modulares do sistema de base, modelos e muito mais via integrado Construtor de IU funcionalidade.

Crie experiências personalizadas para seus agentes e executantes com os componentes modulares no Playbook Experience aplicações. Para acelerar o processo de desenvolvimento, adicione o Controlador de IU de layout personalizado às páginas onde você deseja predefinições para preencher automaticamente as entradas dos componentes fornecidos.

Nota:
Você também pode criar seus próprios componentes personalizados com Construtor de IU, mas as predefinições não podem preencher automaticamente componentes personalizados com dados.

Componentes

Determine como exibir esses componentes modulares em seu Playbook Experience:

Seletor de fase do Playbook

As fases de um playbook pode ser exibido horizontal ou verticalmente:

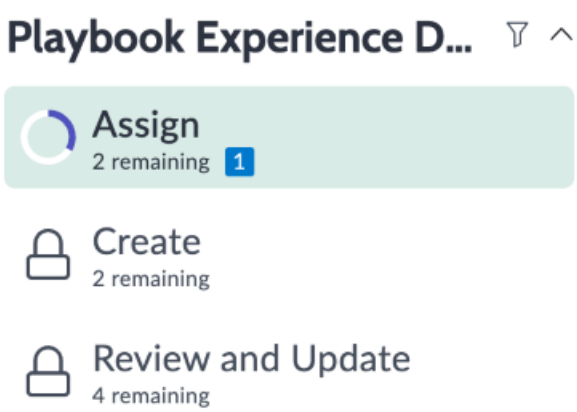
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 orientação vertical mostra:
  - Todos os playbooks de um registro primário,
  - As fases de cada playbook,
  - Quantas atividades ainda precisam ser concluídas em cada fase, e.
  - Quantas atividades estão em andamento para cada fase.

  Neste exemplo, um playbook chamado **Demonstração do Playbook Experience** com fases nomeadas **Atribuir** , **Criar** , **Revisar e atualizar** é mostrado. . **Atribuir** a fase tem 2 atividades para concluir, com 1 em andamento. . **Criar** e. **Revisar e atualizar** as fases não têm números azuis ao lado delas, portanto não têm atividades em andamento.

  Seletor de fase vertical

- A orientação horizontal mostra somente as fases de um selecionado playbook. Para ver as atividades de uma fase, selecione a fase.

  Seletor de fases horizontal

  Playbooks com mais de 5 fases paginadas.

  Nota:
  O seletor de fases horizontal mostra apenas o playbook em que você está e suas fases, portanto, você não pode navegar entre playbooks, a menos que:

  - Use um playbook modelo, ou
  - Crie seu próprio componente suspenso com Construtor de IU.

  Todos playbook os modelos incluem um componente suspenso para navegar entre playbooks e são preenchidos automaticamente quando você seleciona **Seletor de Playbook** predefinição.

Seletor de atividades do Playbook

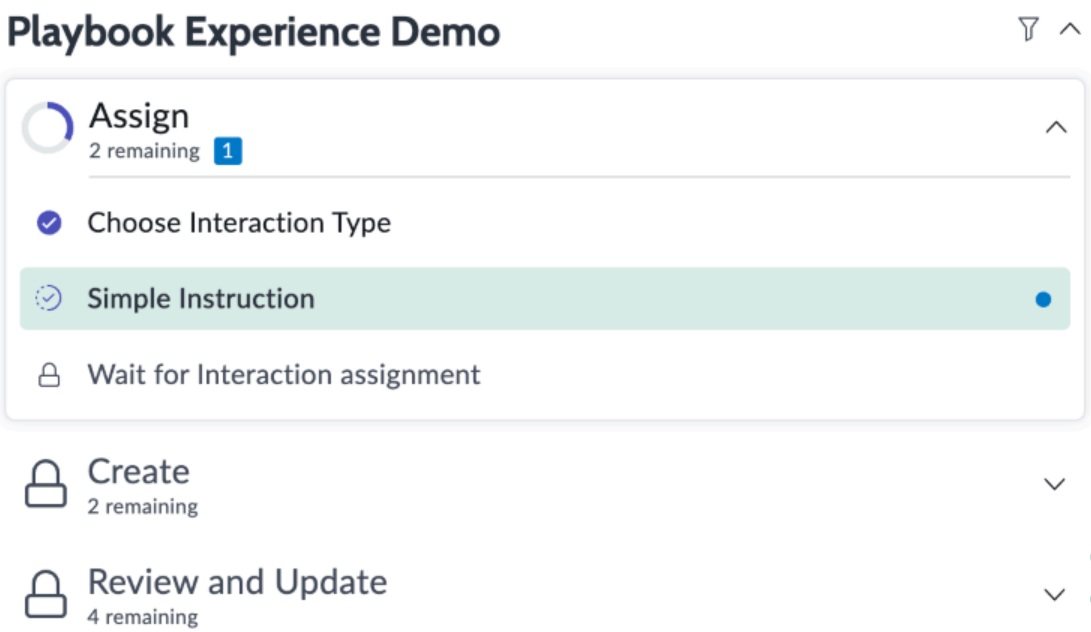
O seletor de atividades é onde você navega entre as atividades.

Tradução automática

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

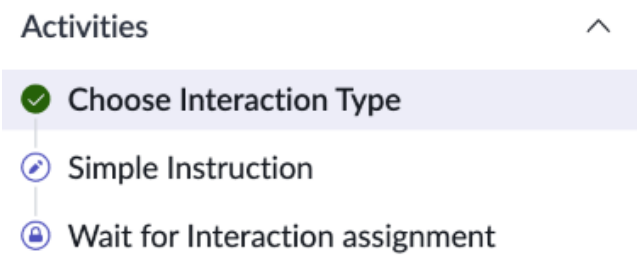
Se você estiver usando o seletor de fase vertical, ativar o seletor de atividades significa que cada fase pode ser expandida para mostrar suas atividades.

Seletor de atividades ao exibir fases verticalmente



Se você estiver usando o seletor de fase horizontal, ativar o seletor de atividades permitirá expandir ou recolher toda a lista de atividades da fase em que você está.

Seletor de atividades ao exibir fases horizontalmente



Para alternar **Sinalizador Mostrar fases** sinalizador ativado ou desativado, .

Visualizador de atividades do Playbook

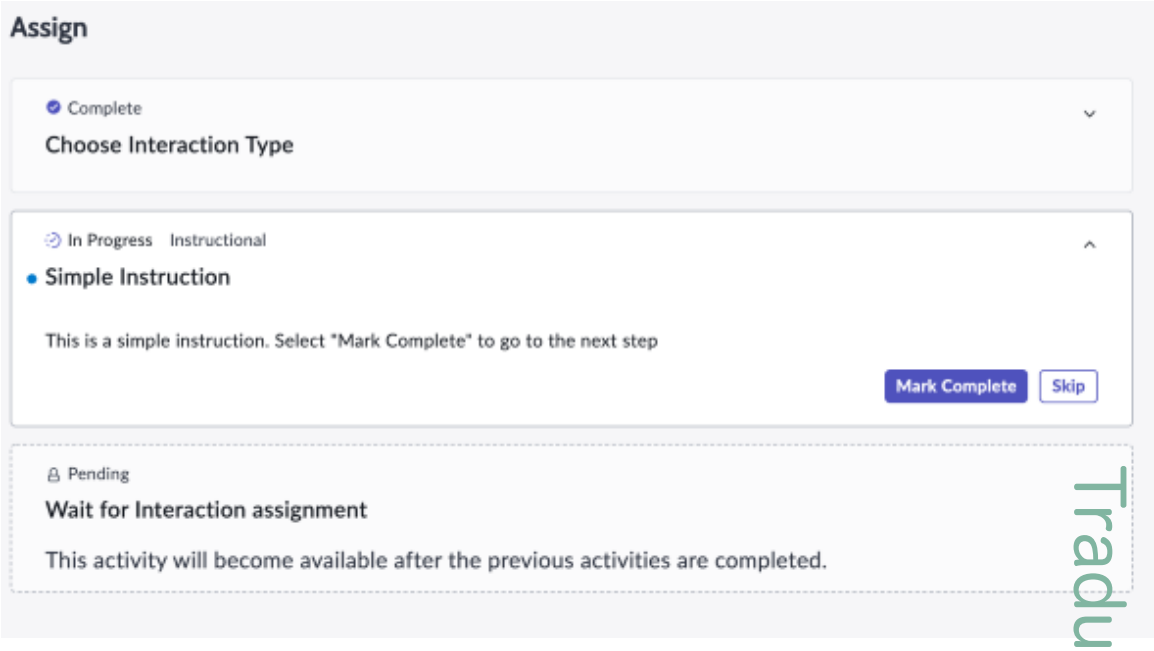
O visualizador de atividades é onde você gerencia as atividades de uma fase. Você pode mudar a forma como as atividades são exibidas neste espaço:

Tradução automática

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

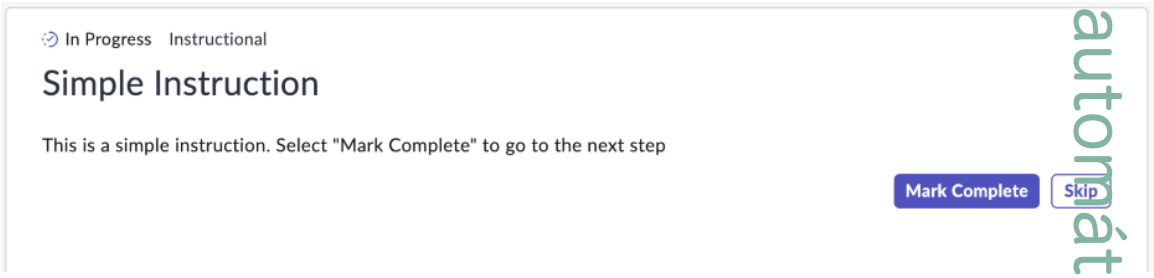
- . **Empilhado** a exibição exibe todas as atividades em uma fase empilhadas umas sobre as outras.

Exibição empilhada do Playbook



- . **Focado** a exibição exibe uma única atividade selecionada.

Exibição focada do Playbook



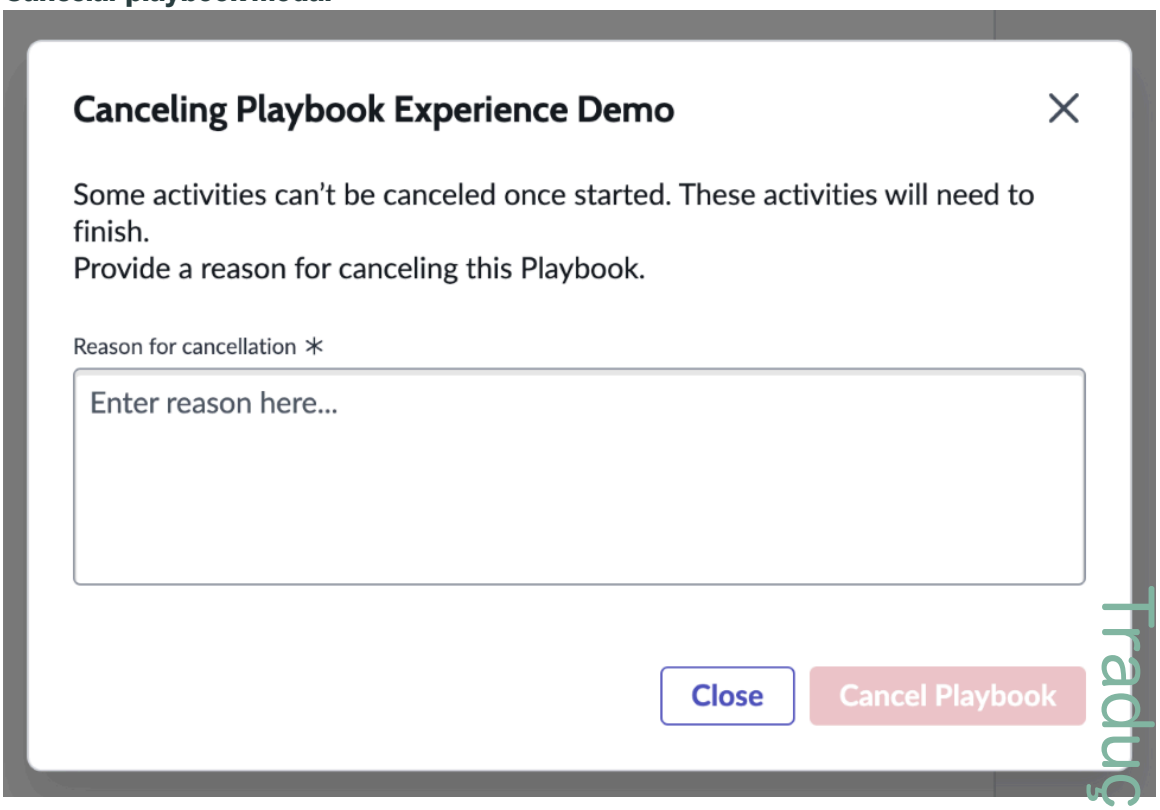
Tradução automática

Modais do Playbook

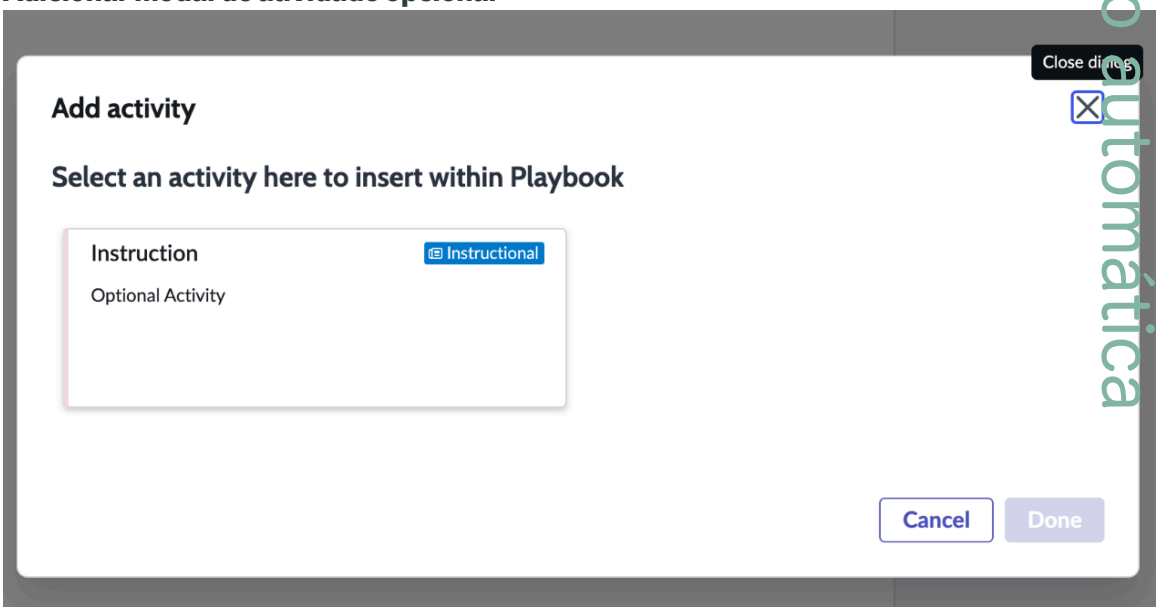
Se você quiser a capacidade de cancelar playbooks e adicionar atividades opcionais, adicione o. **Modais do Playbook** componente para suas páginas. Se você usar um modelo, ele já estará incluído.

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

Cancelar playbook modal



Adicionar modal de atividade opcional



Tradução automática

Para começar a configurar componentes para seu personalizado Playbook Experience, consulte Comece a usar layouts personalizados.

Fornecido Construtor de IU Pacotes

Se adicionar cada componente individualmente não for ideal, você também poderá adicionar um layout inteiro a um novo ou existente Construtor de IU modelo .

- Com foco vertical
- Com foco horizontal

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

- Vertical empilhado
- Vertical empilhado

Cada layout contém os seguintes componentes:

- Controlador de IU
- Predefinições
- Visualizador de atividades
- Seletor de atividades
- Modais
- Seletor de Playbook
- Seletor de fases
- Scripts de cliente

Para adicionar um pacote a um existente ou novo Construtor de IU, consulte Adicione um pacote de layout personalizado a um Construtor de IU página. Se você estiver criando uma nova experiência e quiser adicionar um pacote a uma página de registro padrão, consulte Adicione um pacote de layout personalizado a um Construtor de IU página de registro padrão.

Comece a usar layouts personalizados

Configure um Construtor de IU E comece a configurar seus componentes modulares de layouts personalizados do Playbook para layouts personalizados em Playbook Experience.

Antes de Iniciar

- Se você não tiver um playbook para aplicar layouts personalizados ao , crie um playbook. Para saber mais, consulte Criando playbooks.
- Instale a versão mais recente do Playbook Experience E os aplicativos do componente Playbook Experience do ServiceNow Store. Consulte Playbook Experience .

Função necessária: iu_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar um Construtor de IU, você pode personalizar Playbook Experience páginas de acordo com as suas necessidades. Os modelos de página incluem controladores que podem ser usados com predefinições de componente, incluindo playbook modelos. Para obter mais informações, consulte Bind data to UI Builder pages using controllers (advanced feature) .

Procedimento

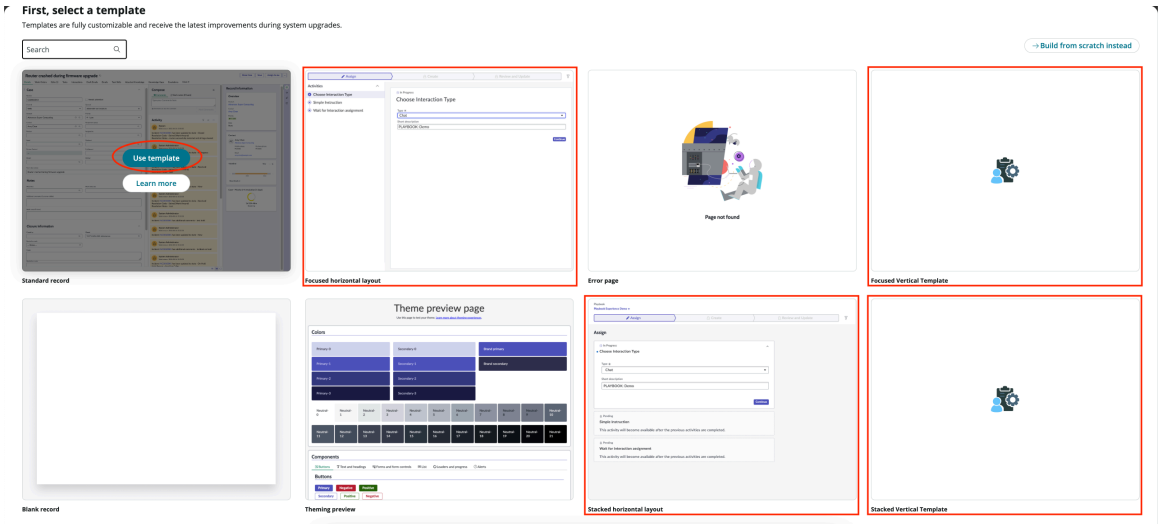
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Abra o. **Construtor de IU** experiência na qual você deseja trabalhar ou criar uma nova experiência. . **Playbook Experience Builder** a experiência foi criada para você personalizar Playbook Experience. Para obter mais informações sobre como criar uma experiência, consulte Configure how users interact with your applications in UI Builder .
3. Em seu **Construtor de IU** , você pode:
   - Crie uma página do zero ,
   - criar uma página a partir de um **Registro padrão** modelo ,
   - ou crie uma página a partir de um Playbook Experience 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.

Usando um Playbook Experience O modelo acelera o processo de desenvolvimento, porque o controlador de IU de layout personalizado do Playbook e os componentes já foram adicionados a todas as páginas, incluindo geradores de registro a partir da versão 25,2 . O controlador preenche automaticamente todos os componentes fornecidos com dados.

Nota:
Você ainda pode criar e adicionar componentes personalizados ao usar um modelo.



4. Se você estiver usando um Playbook Experience modelo, **Criar** sua página.

   a. Configure os detalhes da página.

Nome	O nome da sua página.
Caminho da URL	O caminho da URL para o qual os usuários navegam para acessar a página.

   b. Revise os parâmetros de teste da sua página.

tabela	Nome da tabela primária do playbook.
SYSID	Sys_id do registro. Para um registro que não existe, o valor é **-1** .
experiência	A experiência que você deseja carregar.
selectedPlaybook	O playbook em que o agente ou executante está.
selectedStage	A fase em que o agente ou executante está.
selectedActivity	A atividade em que o agente ou executante está.

   c. Configurar sua página padrão v ariante .

Nome	O nome da variante da página.

Tradução automática

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

Públicos	Os usuários que podem ver sua variante de página. Eles podem ser definidos por: ▪ Função ▪ Grupo ▪ Usuário ▪ Empresa ▪ Departamento ▪ Local ▪ Script
Condições	Condições que determinam quando a variante de página é mostrada.

d. Abra a variante de página padrão que você acabou de criar.

O novo Playbook Experience o layout já inclui controladores e componentes preenchidos com dados, mas há mais algumas configurações a serem feitas. Para fazer as configurações restantes, vá para a etapa 6.

5. Se você usou **Registro padrão** Ou criou sua página do zero, adicione o controlador de IU de layout personalizado do Playbook à página.

a. No canto inferior da nova página, selecione o ícone de dados ( )

b. Selecione **Adicionar** .

c. PESQUISE "Playbook".

d. Em **Recursos de dados** , selecione **Playbook Custom Layout IU Controller** e clique em **Adicionar** .

e. Saia do **Recursos de dados** painel.

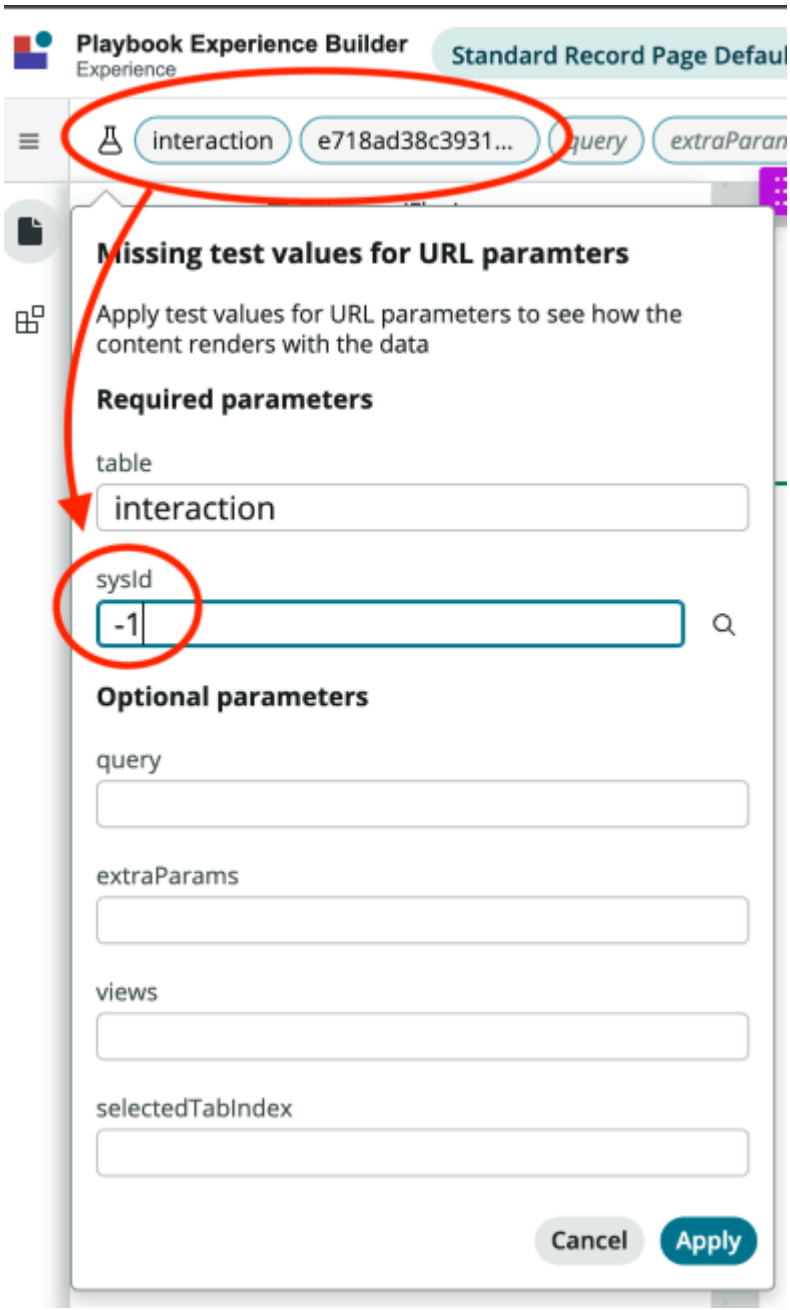
6. Configure o Playbook Personalizado Controlador de IU de Layout você acabou de adicionar.

a. Para permitir que os usuários criem um novo registro neste personalizado Playbook Experience em vez do formulário de novo registro padrão, selecione uma cápsula de valor de teste no canto superior esquerdo. O popover de valores de teste é aberto.

b. Certifique-se de **SYSID** o valor de teste está definido como **-1** e selecione **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.



Um formulário gerador de registro está disponível quando você abre a visualização. Você deve ser capaz de testar o formulário do gerador de registros e confirmar se novos registros foram criados.

c. Você também pode atualizar o. **tabela** nome ou qualquer um dos parâmetros opcionais:

d. **Opcional:** Em vez disso, você quiser codificar os valores de teste, navegue de volta para **Dados** > **Painel Recursos de dados** > **Instâncias locais de recurso de dados**e selecione **Página de registro do controlador de IU** .

e. Em **Configuração** do controlador, adicione **SYSID primário** ou **Tabela primária** . No popover de valores de teste, estes são **SYSID** e. **tabela** campos.
Você pode inserir **context.props.table** em **Tabela primária** , e. **context.props.sysId** para **SYSID primário** 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.

Nota:
Qualquer tabela ou registro inserido tem um playbook.

f. Adicione **Playbook Experience** que você deseja usar.

g. **Opcional:** Insira valores para os outros campos, se necessário.

Modo de exibição de atividade	Modo de exibição usado para renderizar atividades do Playbook no modo empilhado ou focado
Consulta do gerador de registro	Cadeia de caracteres de consulta codificada para substituir opcionalmente a consulta fornecida para um gerador de registro
ID de contexto do playbook selecionado	ID de contexto opcional do playbook selecionado para link profundo
ID de contexto da fase selecionada	ID de contexto opcional da fase selecionada para link profundo
ID de contexto da atividade selecionada	ID de contexto opcional da atividade selecionada para link profundo

h. **Opcional:** Na coluna Saídas, você pode selecionar os valores que deseja codificar.

O controlador está configurado e você está pronto para adicionar playbook componentes.

7. Adicionar playbook componentes.

a. Na árvore de componentes, selecione **Guia principal** .
. **Guia principal** o painel é aberto à direita.

b. Em **Guia principal** painel, selecione **Adicionar** .
Um modal perguntando "Como você deseja criar esta guia?" exibido.

c. Selecione **Comece a partir de um contêiner vazio** e clique em **Próximo** .
. **Configurações da guia** modais são exibidos.

d. Dê um nome e um ícone à guia e clique em **Criar** .
A guia é adicionada à árvore de componentes e uma tela em branco é exibida.

e. Na árvore de componentes, na nova guia, selecione **Adicionar componente** e pesquise "redimensionável".

f. Selecione **Painéis redimensionáveis** componente, atribua um nome a ele e clique em **Criar** .

g. Na árvore de componentes, abra o novo **Painéis redimensionáveis** componente que você acabou de criar.
O painel do seu novo **Painéis redimensionáveis** abre à direita.

h. Configure conforme necessário e clique em **Salvar** no canto superior direito.

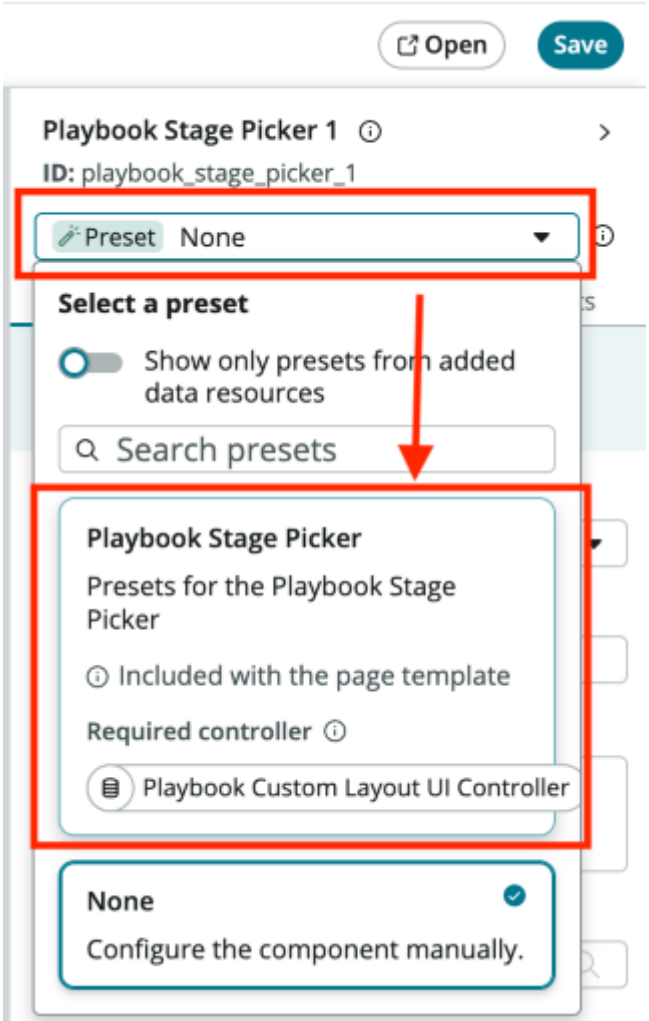
Tradução automática

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

i. Para adicionar o seletor de fase, encontre seu novo **Painéis redimensionáveis** componente na árvore de componentes e selecione **Adicionar componente** em **à esquerda** .

j. Em sua árvore de componentes, selecione o novo seletor de fase.
O painel do seu novo seletor de fase é aberto à direita.

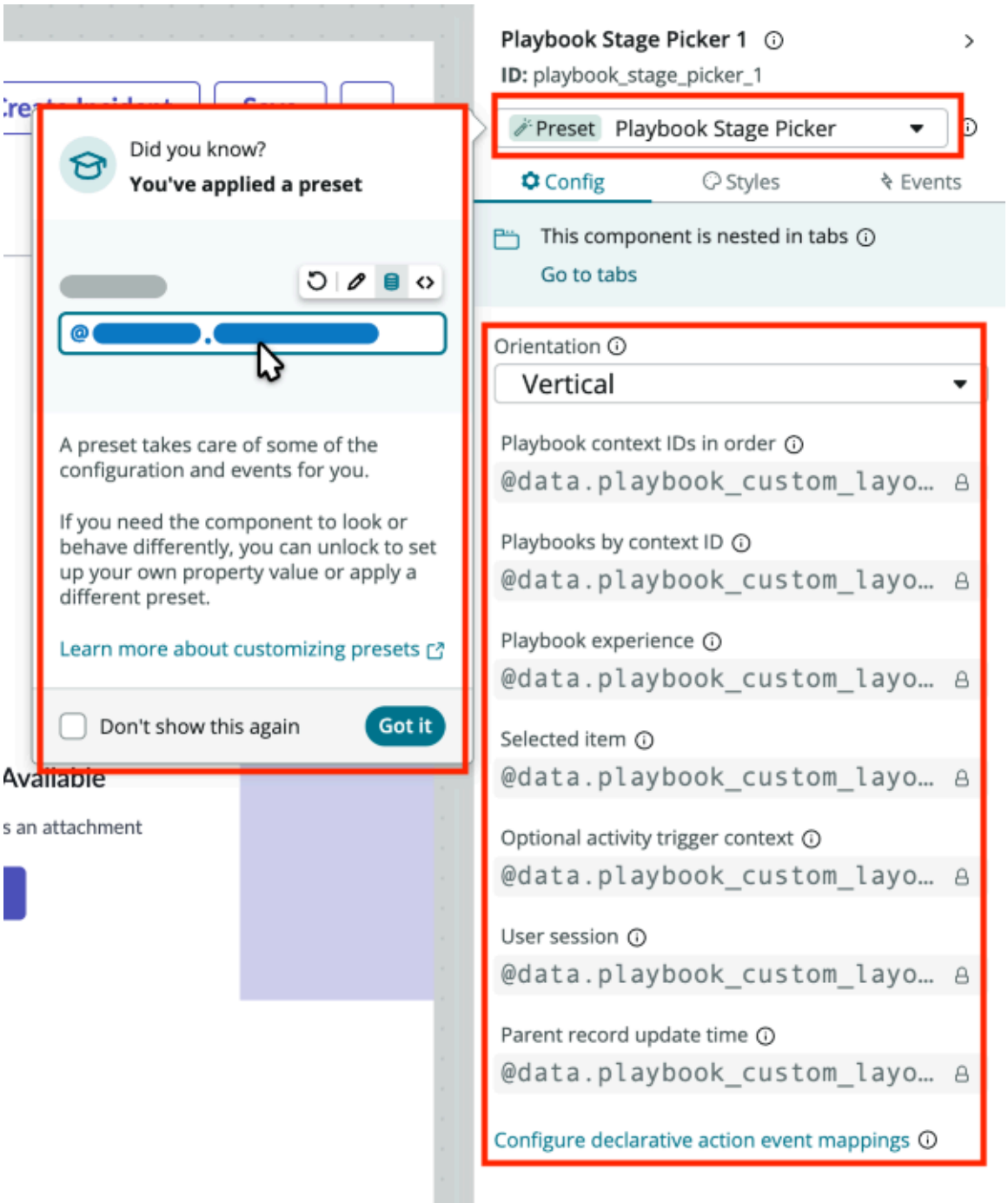
k. Selecione a predefinição para este componente no controlador de IU de layout personalizado do Playbook e clique em **Salvar** no canto superior direito.



Uma mensagem de confirmação é exibida e as entradas e eventos do componente em **Eventos** a guia no painel do seletor de fases é preenchida automaticamente.

Tradução automática

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



Tradução automática

l. Para adicionar **Visualizador de atividades do Playbook** , encontre seu **Painéis redimensionáveis** componente na árvore de componentes e selecione **Adicionar componente** em **certo** .

m. Repita as etapas 7j e 7k.

n. Para adicionar **Modais do Playbook** , localize a guia que você criou em **Guia principal** na árvore de componentes e selecione **Adicionar componente** .

o. Repita as etapas 7j e 7k para **Modais do Playbook** .

p. Navegue de volta para **Seletor de fases do Playbook** e determinam a orientação do seletor de fases.

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

q. No canto superior direito, clique em **Aberto** para visualizar o. playbook layout.

r. Retornar para Construtor de IU.

s. Navegue de volta para o seletor de fases na árvore de componentes e determine a orientação do seletor de fases no painel que é aberto à direita.

t. **Opcional:** [store-future: BEGIN review] Se você escolheu a orientação horizontal para a guia que criou em **Guia principal** na árvore de componentes, [End]

Tópicos relacionados

UI Builder

Adicione um pacote de layout personalizado a um Construtor de IU página

Adicione pacotes de layout personalizado do playbook a um novo ou existente Construtor de IU página que você criou do zero.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, ui_builder_admi

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modelos são no nível de página, eles devem ser usados quando você cria uma página completamente nova. Pacotes são como modelos que você pode adicionar a uma página nova ou existente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU** e selecione **Playbook Experience Builder** .
   . **Playbook Experience Builder** a experiência foi criada para você personalizar Playbook Experience. Para obter mais informações sobre como criar uma experiência, consulte Configure how users interact with your applications in UI Builder .
2. Selecione **.** ao lado de **Páginas e variantes** para criar uma nova página.
3. Selecione **Crie uma nova página** .

   . **Selecione um modelo** a tela é exibida.
4. Selecione **Em vez disso, crie do zero** botão no canto superior direito.
5. Configure os detalhes da página.

Nome	O nome da sua página.
Caminho da URL	O caminho da URL para o qual os usuários navegam para acessar a página.

6. Selecione **Continuar**.
7. Adicione os parâmetros de URL de teste para sua página.

Tradução automática

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

Nota:
Todos os playbooks exigem que pelo menos uma tabela e SYSID sejam codificados no controlador ou fornecidos por meio de um URL.

tabela	Nome da tabela primária do playbook.
SYSID	Sys_id do registro. Para um registro que não existe, o valor é **-1** .

8. Configurar sua página padrão v ariante .

Nome	O nome da variante da página.
Públicos	Os usuários que podem ver sua variante de página. Eles podem ser definidos por: ○ Função ○ Grupo ○ Usuário ○ Empresa ○ Departamento ○ Local ○ Script
Condições	Condições que determinam quando a variante de página é mostrada.

A página e a variante padrão são criadas.

9. Abra sua nova variante de página.
10. Na árvore de componentes, selecione **Adicionar componente** em **Corpo** .
A caixa de ferramentas é aberta.
11. Insira "pacote" na barra de pesquisa da caixa de ferramentas.
Os pacotes disponíveis são exibidos.
12. Selecione o pacote que você deseja adicionar à sua página.

Resultado
Você adicionou um pacote e todos os seus componentes, predefinições e controlador ao novo Construtor de IU página.

O que Fazer Depois
Edite valores de teste e entradas do controlador.

Adicione um pacote de layout personalizado a um Construtor de IU página de registro padrão

Adicione pacotes de layout personalizado do playbook a um novo ou existente Construtor de IU página de registro padrão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, ui_builder_admi

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. No canto superior direito, selecione **- Criar** para criar uma nova experiência.
3. Preencha os campos da sua experiência.

Opção	Descrição
Nome	O nome é usado para rastrear a experiência internamente. O nome da experiência também está visível para os usuários na guia do navegador.
Caminho da URL	O caminho da URL é o prefixo que as pessoas usarão para acessar sua experiência. Ele corresponde ao nome da sua experiência por padrão. Você pode editar este caminho agora ou mais tarde em Construtor de IU. Os caracteres compatíveis incluem dígitos (0-9), letras (A-Z, a-z) e os seguintes símbolos: $-_!*(), O caminho não pode terminar com uma barra (/).
IU de shell da aplicação	Escolha **Base Experience Shell de UXR** . O shell da aplicação é o wrapper do conteúdo da página, que é semelhante à funcionalidade de uma página da Web. O shell do app pode mostrar itens como o logotipo da sua empresa, as preferências do usuário e o ícone de pesquisa. Para saber mais sobre as opções de shell do app, consulte Define UI experiences using app shells .
Caminho inicial	O caminho principal é o prefixo que as pessoas usarão para acessar a página inicial da sua experiência. Ele corresponde ao nome da sua experiência por padrão. Para designar uma página como a página inicial, você precisará criar uma página que tenha um caminho correspondente.
Funções	Somente usuários com essas funções atribuídas podem acessar a experiência. Se você deixar este campo em branco, a experiência estará aberta para todos os usuários conectados por padrão.

4. Selecione **Criar**.
5. Em seu novo Construtor de IU experiência, selecione **Criar nova página** .

   . **Selecione um modelo** a tela é exibida.

6. Escolha **Registro padrão** modelo e selecione **Usar modelo** .
7. Configure os detalhes da página.

Tradução automática

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

Nome	O nome da sua página.
Caminho da URL	O caminho da URL para o qual os usuários navegam para acessar a página.

8. Selecione **Continuar**.
9. Adicione os parâmetros de URL de teste para sua página.

Nota:
Todos os playbooks exigem que pelo menos uma tabela e SYSID sejam codificados no controlador ou fornecidos por meio de um URL.

Parâmetros obrigatórios

tabela	Nome da tabela primária do playbook.
SYSID	Sys_id do registro. Para um registro que não existe, o valor é **-1** .

Parâmetros opcionais

consulta	Cadeia de caracteres de consulta codificada para substituir opcionalmente a consulta fornecida para um gerador de registros.
extraParams	Passar parâmetros adicionais para uma página.
exibições	Modo de exibição usado para renderizar atividades do Playbook no modo empilhado ou em foco.
selectedTabIndex	A guia na qual sua página é aberta por padrão.

10. Configure seu padrão variante de página .

Nome	O nome da variante da página.
Públicos	Os usuários que podem ver sua variante de página. Eles podem ser definidos por: ○ Função ○ Grupo ○ Usuário ○ Empresa ○ Departamento ○ Local ○ Script
Condições	Condições que determinam quando a variante de página é mostrada.

A página e a variante padrão são criadas.

Tradução automática

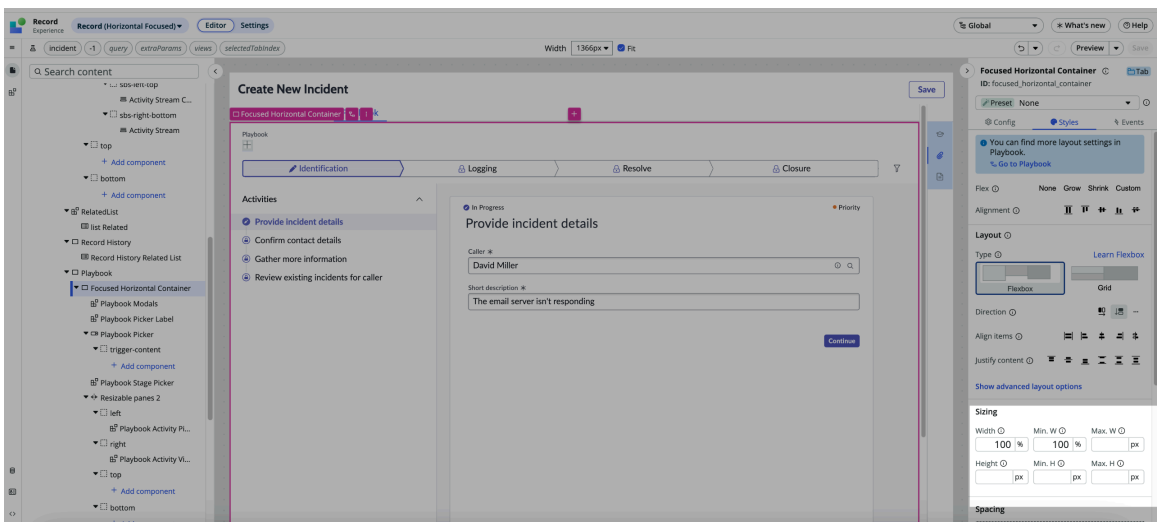
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

11. Na mensagem de sucesso, selecione **Abra no editor** Para abrir sua nova página no editor de UIB.
12. Na árvore de componentes, selecione **Guia principal** .
    . **Guia principal** o painel é aberto à direita.
13. Em **Guias** . **Configuração** , selecione **Adicionar** .
    Um modal perguntando "Como você deseja criar esta guia?" exibido.
14. Selecione **Comece a partir de um contêiner vazio** e clique em **Próximo** .
    . **Configurações da guia** modais são exibidos.
15. Dê um nome e um ícone à guia e clique em **Criar** .
    A guia é adicionada à árvore de componentes e uma tela em branco é exibida.
16. Na árvore de componentes, na nova guia, selecione **Adicionar componente** .
    A caixa de ferramentas é aberta.
17. Insira "pacote" na barra de pesquisa da caixa de ferramentas.
    Os pacotes disponíveis são exibidos.
18. Selecione o pacote que você deseja adicionar à sua página.

Resultado
Você adicionou um pacote e todos os seus componentes, predefinições e controlador ao novo Construtor de IU página de registro padrão.

Trouble?

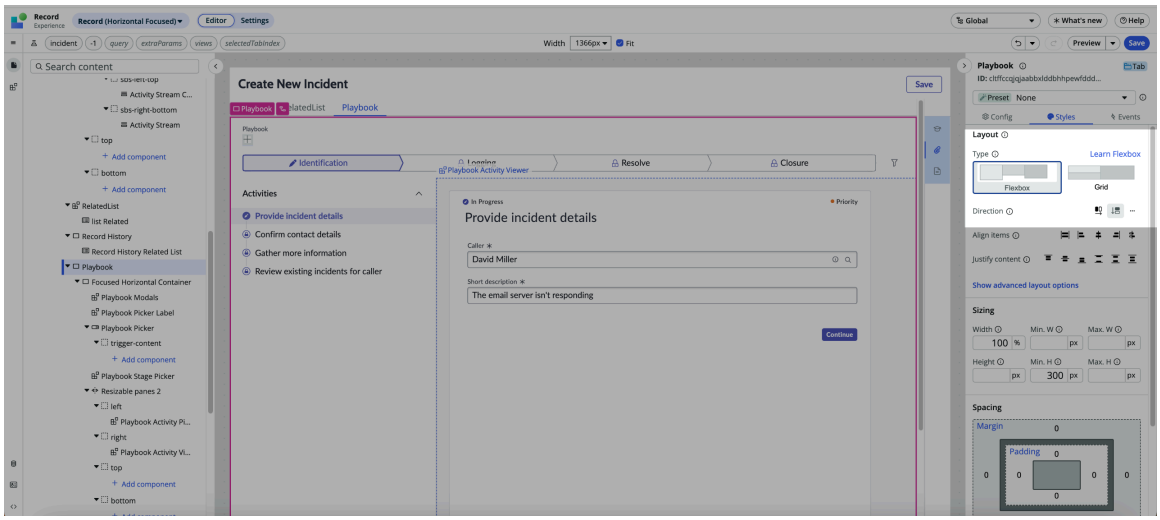
Se a largura do contêiner do pacote estiver definida como a largura mínima do componente, defina **largura mínima** do contêiner para **100%** .



Como alternativa, você pode definir **direção flexível** da sua nova guia de pacote para **coluna** .

Tradução automática

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



O que Fazer Depois
Edite valores de teste e entradas do controlador.

Habilitar a exibição de atividade assistida

Guie os usuários finais por meio de um playbook, passo a passo.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador ou playbook.admin
- Familiarize-se com como começar a personalizar a experiência do playbook em Construtor de IU. Para saber mais, consulte Personalizar o Playbook Experience.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Oriente os usuários finais por meio de um playbook, uma atividade de cada vez. Se você tiver muitos usuários finais enfrentando problemas em uma área específica e quiser orientá-los em uma série de perguntas que levam a uma atividade de Instrução específica para concluir o trabalho (ou até mesmo atividade da base de conhecimento para instrução final), considere usar o. **Guiado** exibição de atividades. Existem playbooks prontos para uso que usam **Guiado** exibição de atividades para solicitações de autoatendimento do funcionário, como folgas ou solicitações de benefícios, disponíveis por meio do Central do funcionário .

Nota:

As configurações e recursos a seguir não são compatíveis com **Guiado** exibição de atividades:

- Atividades paralelas
- Atividades opcionais
- . **Visibilidade do item pendente** configuração no **Experiência de autoatendimento assistida** registro do playbook experience no **Playbook Experiences** lista [sys_playbook_experience.list]

  Nota:
  Esta propriedade não é relevante, pois não há atividades pendentes além da atividade atual em que um usuário final está durante um **Guiado** execução do playbook de autoatendimento.

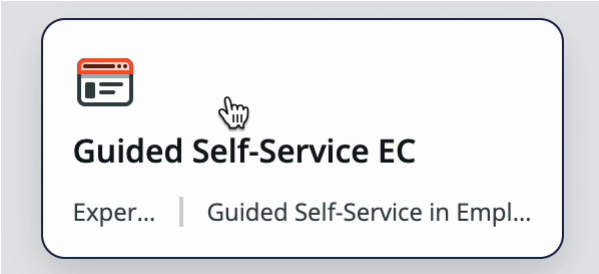
- Componentes do seletor de fases, incluindo filtros

Tradução automática

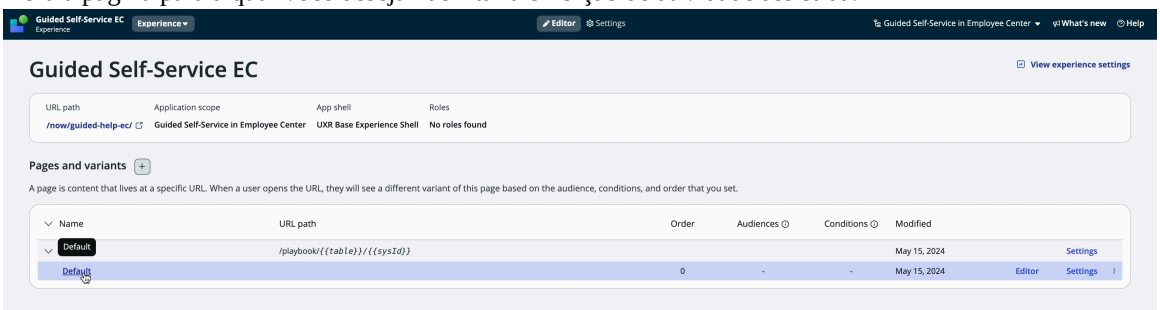
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

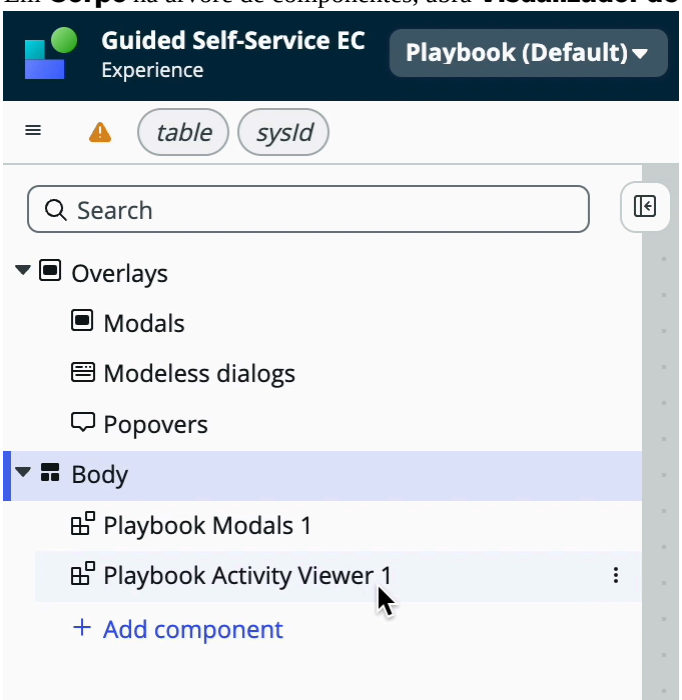
1. Navegar até **Tudo** > **Construtor de IU**e abra **Autoatendimento guiado na Central do funcionário** experiência.



2. Abra a página para a qual você deseja habilitar a exibição de atividade assistida.



3. Em **Corpo** na árvore de componentes, abra **Visualizador de atividades do Playbook** .

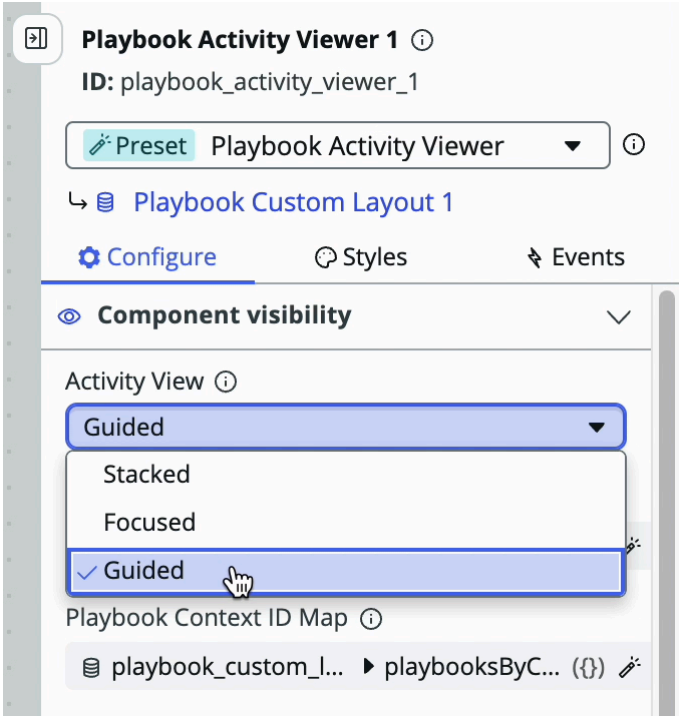


. **Visualizador de atividades do Playbook** o painel é aberto à direita.

Tradução automática

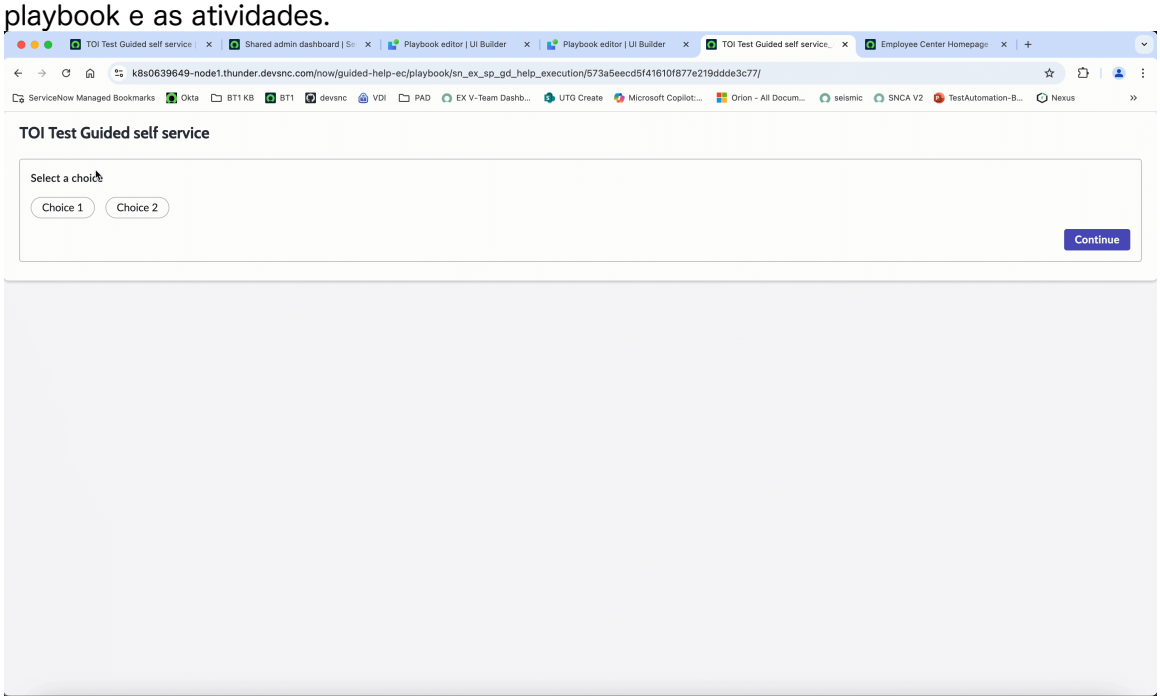
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

4. Em **Visualizador de atividades do Playbook** , em **Configurar** , abra **Exibição de atividade** e selecione **Guiado** .



Resultado

Para um usuário final que está executando um playbook, o resultado é um playbook que executa uma atividade de cada vez. Se configurado, os usuários ainda poderão reiniciar o playbook e as atividades.



Refluxo para playbook componentes

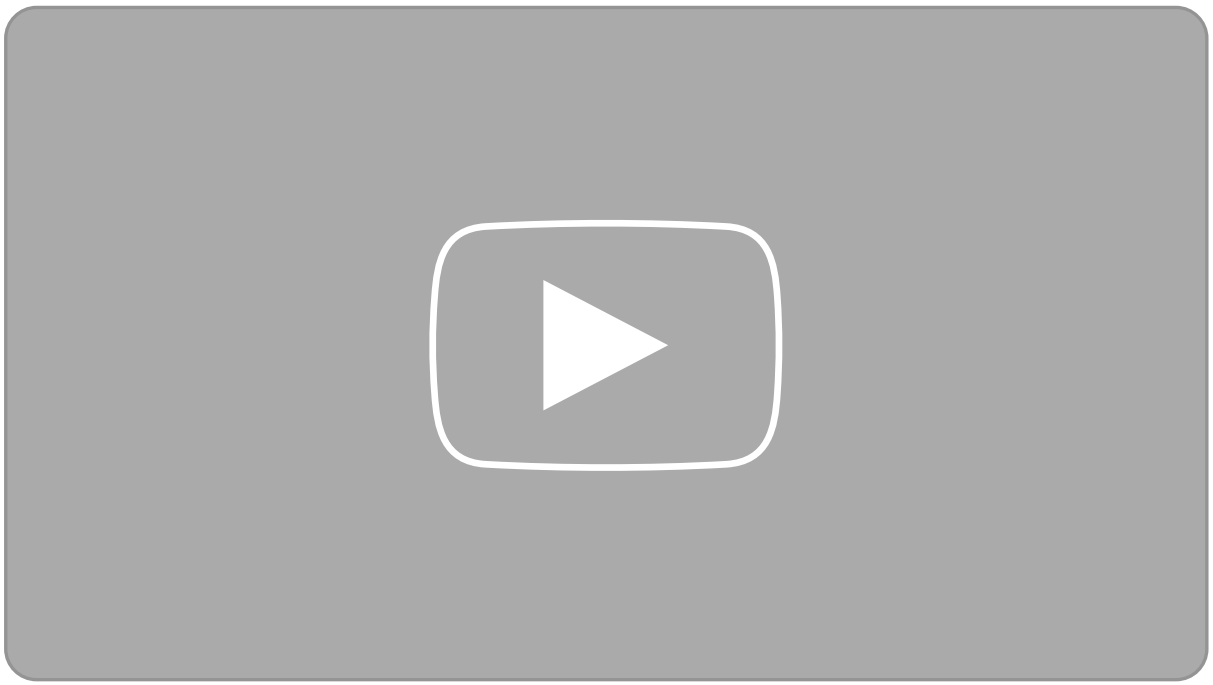
Aplique o refluxo ao layout autônomo e personalizado pronto para uso Playbook Experience Componentes para que a IU se ajuste quando você redimensiona a janela ou o zoom.

Refluxo, é um espaço configurável recurso que permite que páginas e conteúdo sejam ampliados em até 400% por meio das configurações do navegador. Em A. playbook com o

Tradução automática

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

refluxo habilitado, o. playbook muda para o modo compacto ao aumentar o zoom para 200% do zoom do navegador e sai do modo compacto ao diminuir o zoom.



Se você quiser que o refluxo funcione para seu Playbook Experience componentes, consulte Aplicar refluxo a. playbook componentes.

Para obter mais informações sobre refluxo, consulte Reflow for Configurable Workspace .

Aplicar refluxo a. playbook componentes

Aplique o refluxo ao layout autônomo e personalizado pronto para uso Playbook Experience Componentes para que a IU se ajuste quando você redimensiona sua janela ou zoom.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Crie o registro sys_ux_auto_reflow_rule.
   a. Abra o. **Todos** menu.
   b. Na barra de filtro, digite e insira **sys_ux_auto_reflow_rule.list** .
   . **Regras de refluxo automático de UX** a lista é criada e exibida.

   Há uma regra para cada um dos playbook componentes de layout autônomo e personalizado. Quando abaixo de um certo Construtor de IU Tamanho da página, essas regras usam o mecanismo de refluxo padrão para substituir as propriedades do macroponent no **Definições de macroponent de UX** lista (**sys_ux_macroponent.list** E determinados valores CSS. As regras fornecidas em Playbook Experience os apps da store usam uma largura de página de 640 px para alternar os componentes **CompactMode** , bem como uma altura de 100 vh para garantir que os componentes sejam redimensionados para se ajustarem ao espaço.

   Se você estiver usando o componente autônomo, pronto. Se você estiver trabalhando com componentes de layout personalizados, prossiga para a próxima etapa.

Tradução automática

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

2. Navegar até **Tudo** > **Construtor de IU**.
3. Abra o layout ao qual você deseja aplicar o refluxo em Playbook Experience Construtor.
4. No canto inferior esquerdo, selecione **Dados** e abra **Layout personalizado do Playbook** Controlador de IU.
5. Em **Modo de exibição de atividade** atualize o valor do **StagePickerVisible** propriedade de saída para **verdadeiro** .
6. Selecione o componente ao qual você deseja que a regra de refluxo se aplique.
7. Em **Eventos** , adicione **Modo compacto alterado** manipulador de eventos.
   O Modo compacto é ativado e desativado automaticamente de acordo com a regra de refluxo, alterando o valor do **CompactMode** propriedade de saída como verdadeiro ou falso. Em seguida, isso é aplicado aos outros componentes do playbook para que tudo também seja redimensionado automaticamente.
8. **Opcional:** Selecione **Painéis redimensionáveis** .
   a. Atualize o. **Posição dos painéis** para mostrar no **esquerda e direita** orientação, ou como **parte superior e inferior** painéis.
   b. Em **Configuração** abra o valor da propriedade com script **Painel exibido padrão** campo.
   c. Atualize o valor para **Retorno if(!api.data.playbook_custom_layout.compactMode)** para mostrar somente o. **"esquerda"** / **"superior"** painel, somente **"à direita"** / **"inferior"** ou **"ambos"** Painéis quando não está no modo compacto.
   d. No Modo compacto, atualize o primeiro valor para **Retornar (api.data.playbook_custom_layout. SelectedItem || ().stageContextId ?** para mostrar o. **"esquerda"** / **"superior"** ou **"à direita"** / **"inferior"** painel de atividades quando uma fase é selecionada.
   O segundo valor indica qual painel mostrar quando uma fase não está selecionada.

Gerador de registro do Playbook

Use o gerador de registro do playbook para orientar um usuário pelo processo de criação de registro usando uma experiência do playbook.

Playbooks requer que um registro seja criado ou atualizado antes que um processo possa ser iniciado. No entanto, você pode usar o gerador de registro do playbook para permitir que os usuários criem um novo registro usando a experiência do playbook. Em seguida, você pode configurar seu espaço ou Construtor de IU página para exibir o componente playbook experience do gerador de registros no lugar do novo formulário de registro padrão quando um usuário abre uma nova guia de registro.

O gerador de registros do Playbook insere uma atividade do gerador de registros como a primeira etapa em uma definição de processo especificada criada com Playbooks. Esta atividade do gerador de registro contém um novo formulário de registro. Depois que um usuário envia o formulário, ele é redirecionado para o registro recém-criado, que agora contém um processo em execução. O processo em execução orienta o usuário durante o restante da criação do registro. Se nenhuma definição de processo estiver em execução após o envio do novo formulário de registro, o playbook acionará manualmente qualquer definição de processo mostrada ao usuário antes da criação do registro. O usuário permanece na experiência do playbook antes e depois que o registro é criado para uma experiência de criação de registro contínua e orientada.

Os administradores podem especificar o nome da atividade do gerador de registros, a exibição do formulário e a definição do processo mostrada ao usuário antes que o

Tradução automática

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

registro seja criado. Opcionalmente, os administradores também podem configurar a ação declarativa usada para enviar o formulário.

Playbooks em execução

Usando Playbooks como agente ou executante.

Sobre o Playbook Experience

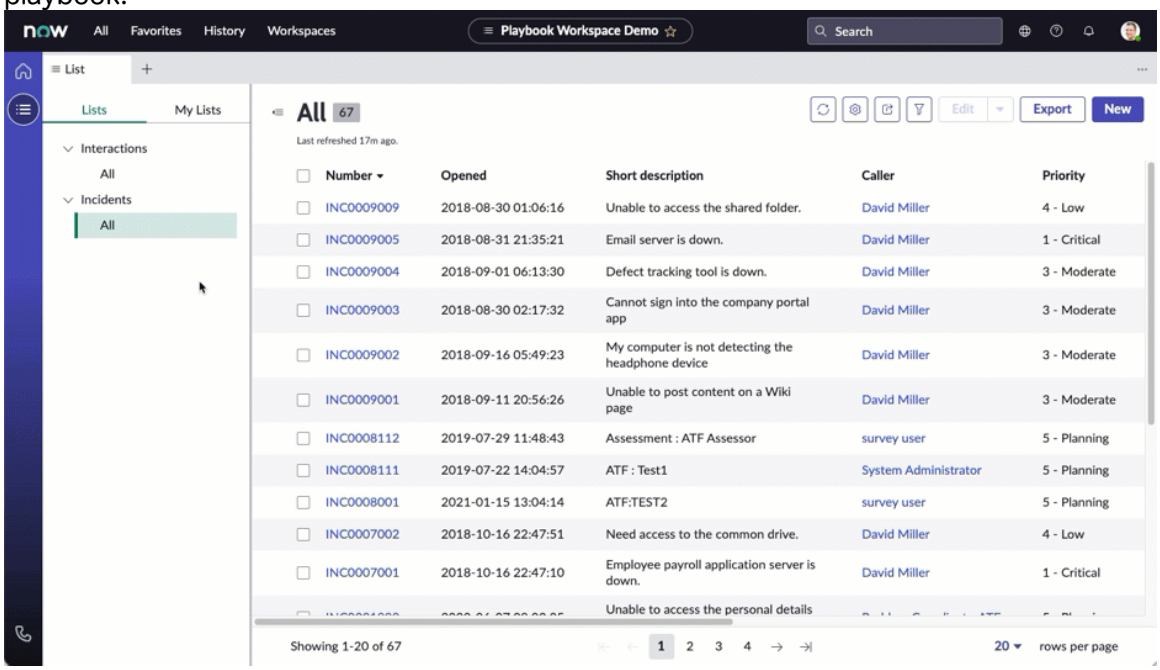
Interaja com um fluxo de trabalho de negócios em tempo real a partir de Espaço. Os agentes podem usar Playbook Experience para atualizar registros, carregar anexos e concluir tarefas em várias atividades de fluxo de trabalho.

Visão geral Playbook Experience

Os playbooks são criados por administradores no Workflow Studio, personalizado por administradores em Construtor de IU e muito mais, e integrado em Espaço, Espaço configurável, Portal de serviços e muito mais. . Playbook Experience para executantes durante o tempo de execução fornece visibilidade dos fluxos de trabalho entre negócios e das tarefas acionáveis usadas para concluir esses fluxos de trabalho de negócios.

- Os playbooks podem aparecer no painel lateral ou nos itens relacionados de registros configurados com playbook.
- As atividades que você deve executar para concluir o fluxo de trabalho de negócios são exibidas. Em vez disso, algumas atividades podem ser realizadas por um agente de IA. Você pode ver o que você de um agente de IA fez e o que ainda precisa ser feito para concluir o playbook. Você pode recolher atividades para exibir atividades relevantes e expandi-las novamente.
- Normalmente, as atividades são realizadas sequencialmente. Você pode voltar a essas atividades para concluí-las mais tarde. Conclua uma atividade e vá para a próxima atividade ou conclua o playbook.

O Playbook atualiza automaticamente as tarefas do playbook se concluídas fora de um playbook.



Tradução automática

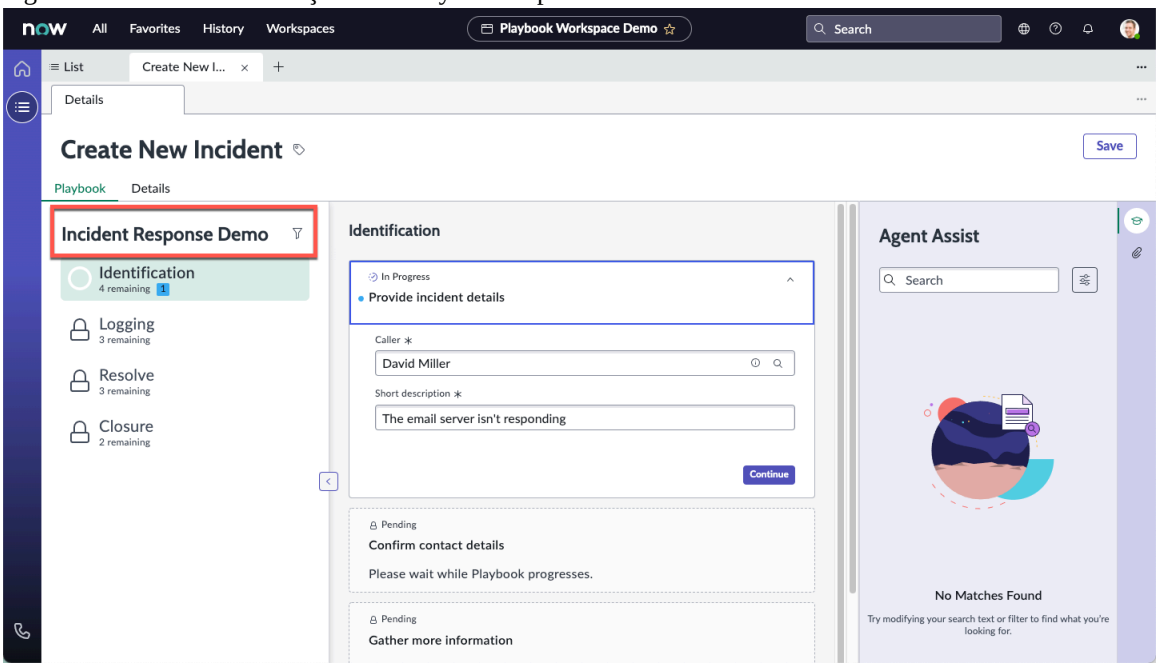
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

IU do Playbook

Os playbooks contêm recursos de IU úteis.

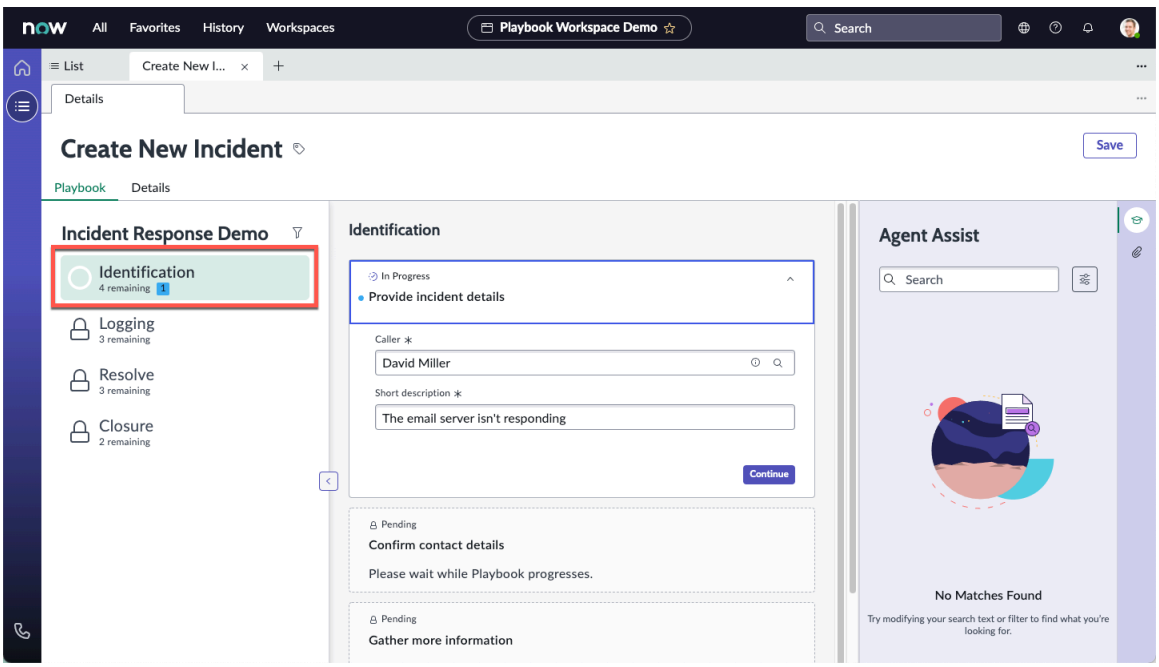
Cabeçalho

Mostra o título de um Playbook. Existe um cabeçalho para cada playbook anexado a um registro. Selecionar um cabeçalho do Playbook expande as fases aninhadas abaixo dele.



Fases

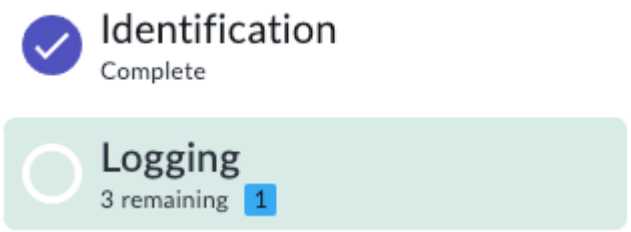
Clique em um título de fase para exibir suas atividades. Por padrão, todos os cartões de atividade são recolhidos exceto o primeiro cartão em uma fase.



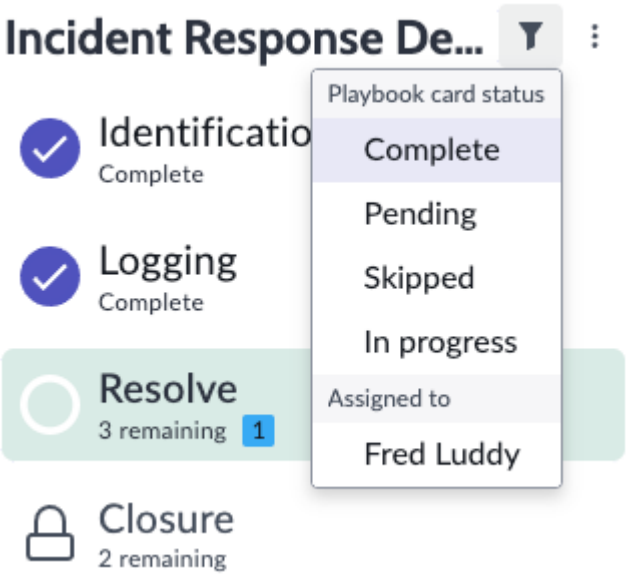
O andamento da fase é atualizado conforme as atividades são concluídas. Uma verificação marcar dentro do cabeçalho do playbook indica que a fase está concluída.

Tradução automática

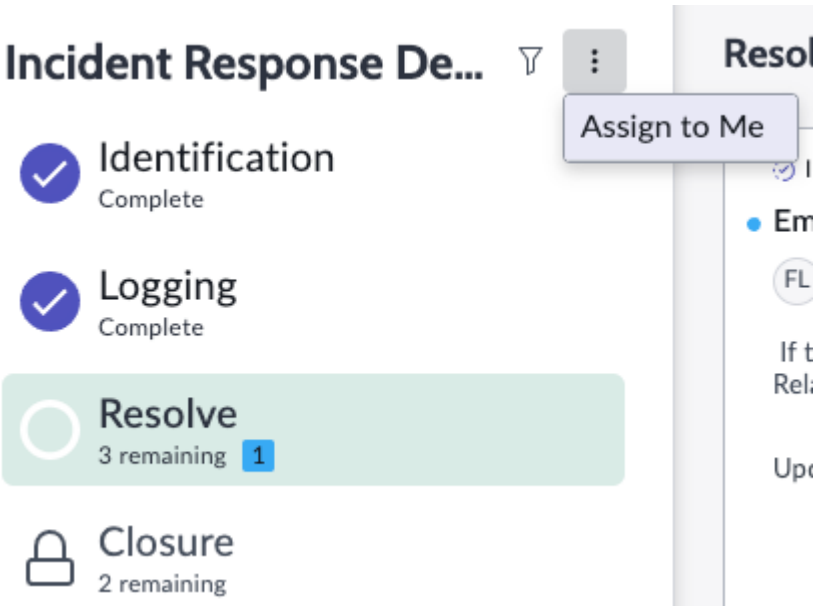
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Use o filtro de fase ( ) para filtrar um playbook.



Use o ícone do menu de ação de reticências (para executar ações selecionadas no playbook e no nível da fase.



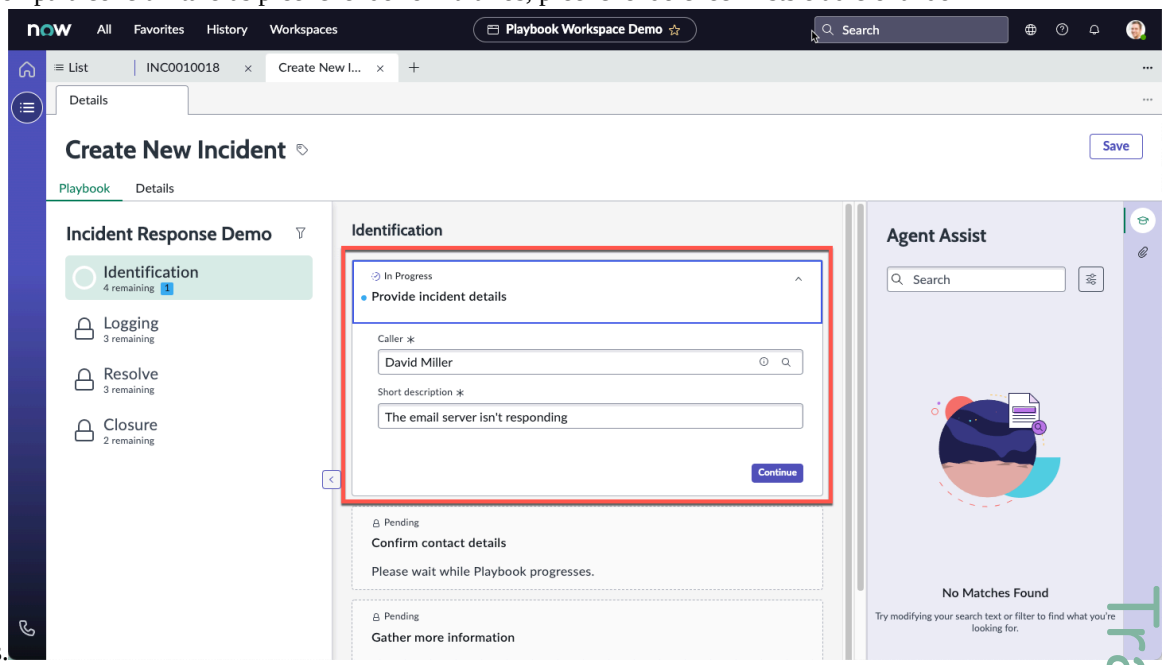
Cartões de atividade

Os cartões de atividade do Playbook exibem detalhes sobre uma atividade, que podem incluir o status, o temporizador de ANS, dados de formulário e anexos. Use os cartões de atividade 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.

playbook para concluir tarefas preenchendo formulários, preenchendo check-lists e adicionando anexos.



Adicione uma atividade a um playbook

Adicione atividades opcionais pré-selecionadas a um playbook, se disponíveis.

Antes de Iniciar

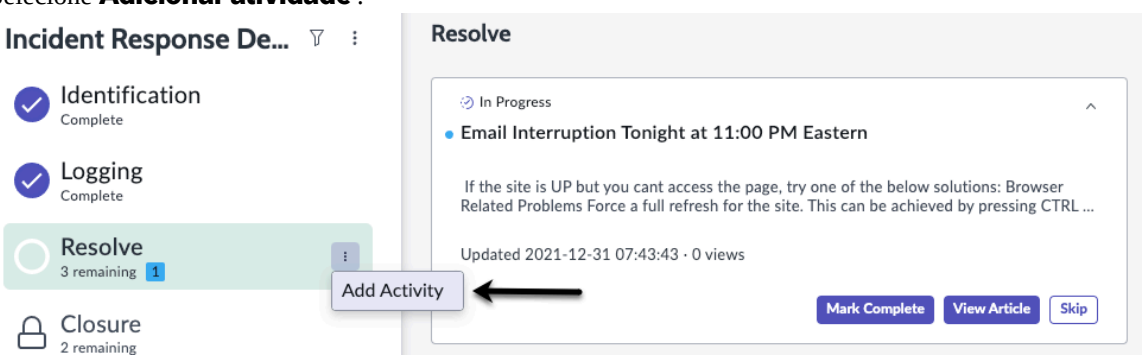
Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione e conclua atividades opcionais do playbook em um playbook em execução. Este exemplo mostra como uma atividade opcional pode ser adicionada a um playbook. Os administradores do Playbook devem pré-configurar as atividades opcionais. Não é possível inserir uma atividade opcional como a primeira atividade em uma fase ou entre duas atividades concluídas. Algumas atividades opcionais podem ser adicionadas a qualquer fase, enquanto outras só podem ser adicionadas a uma única fase. Se as atividades opcionais não estiverem configuradas para um playbook, nenhuma atividade opcional estará disponível.

Procedimento

1. Abra um playbook no espaço.
2. Selecione o ícone do menu de ação (⋮).
3. Selecione **Adicionar atividade** .

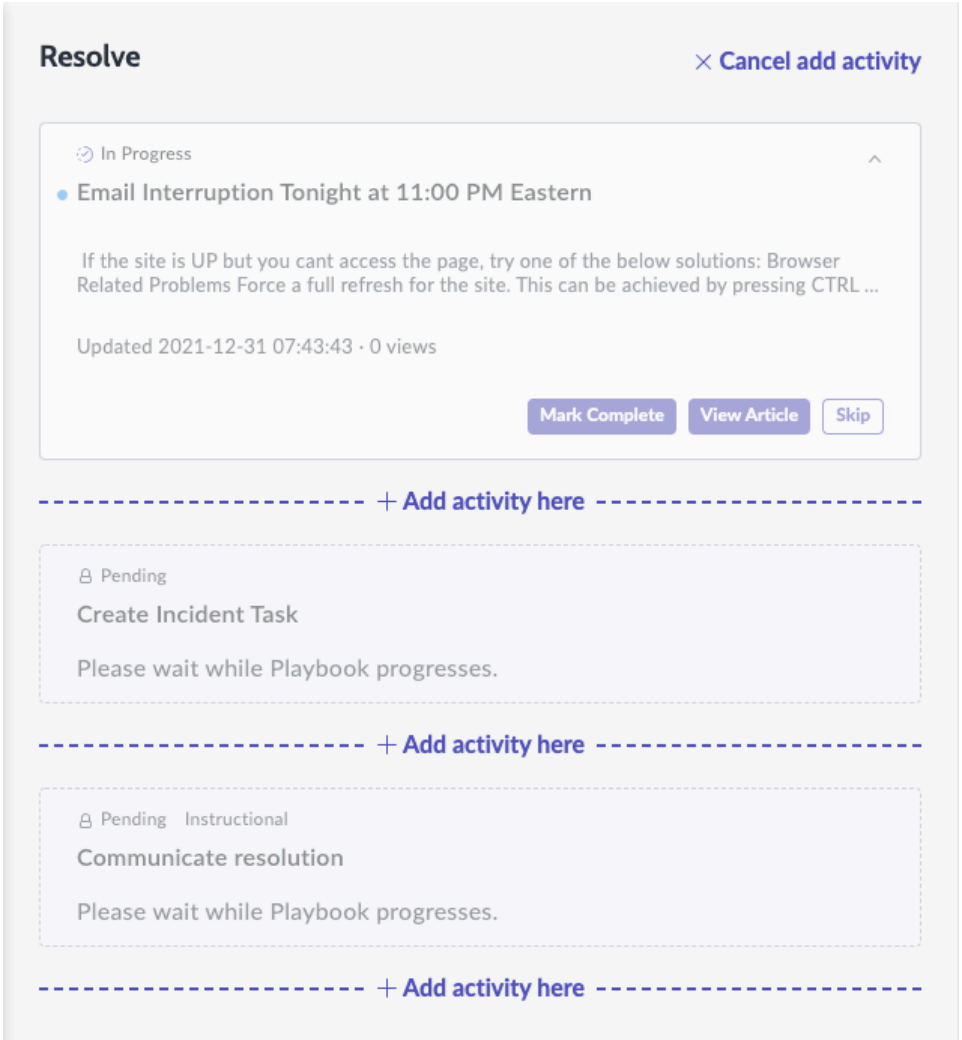


Tradução automática

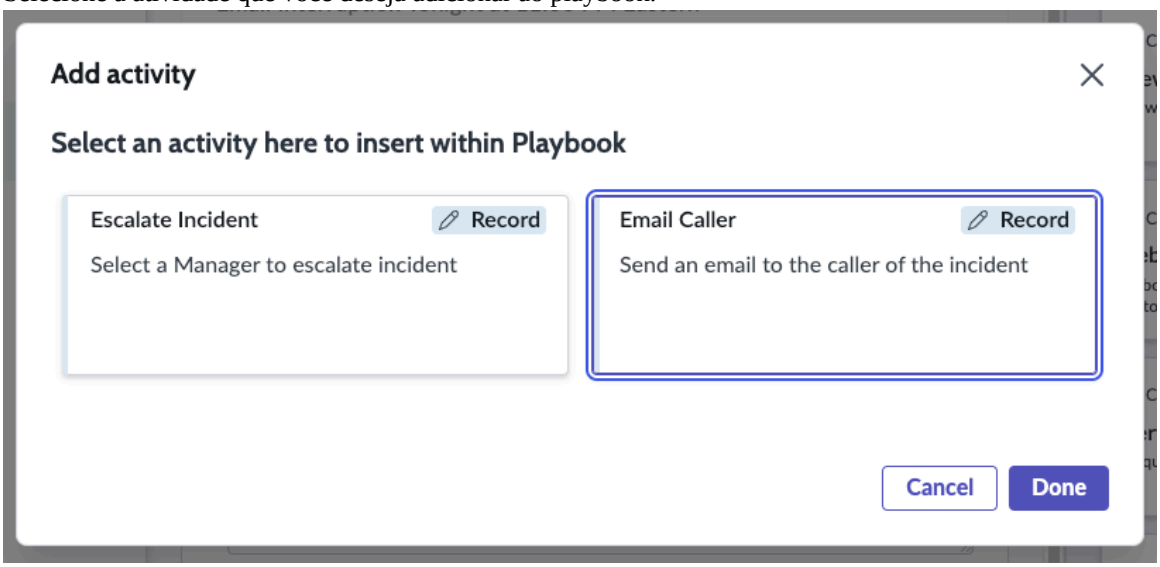
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Nota:
Adicionar atividade não será exibido se não houver atividades opcionais disponíveis nesta fase.

4. Selecione **Adicione a atividade aqui** no local em que você deseja adicionar a atividade ao playbook.



5. Selecione a atividade que você deseja adicionar ao playbook.

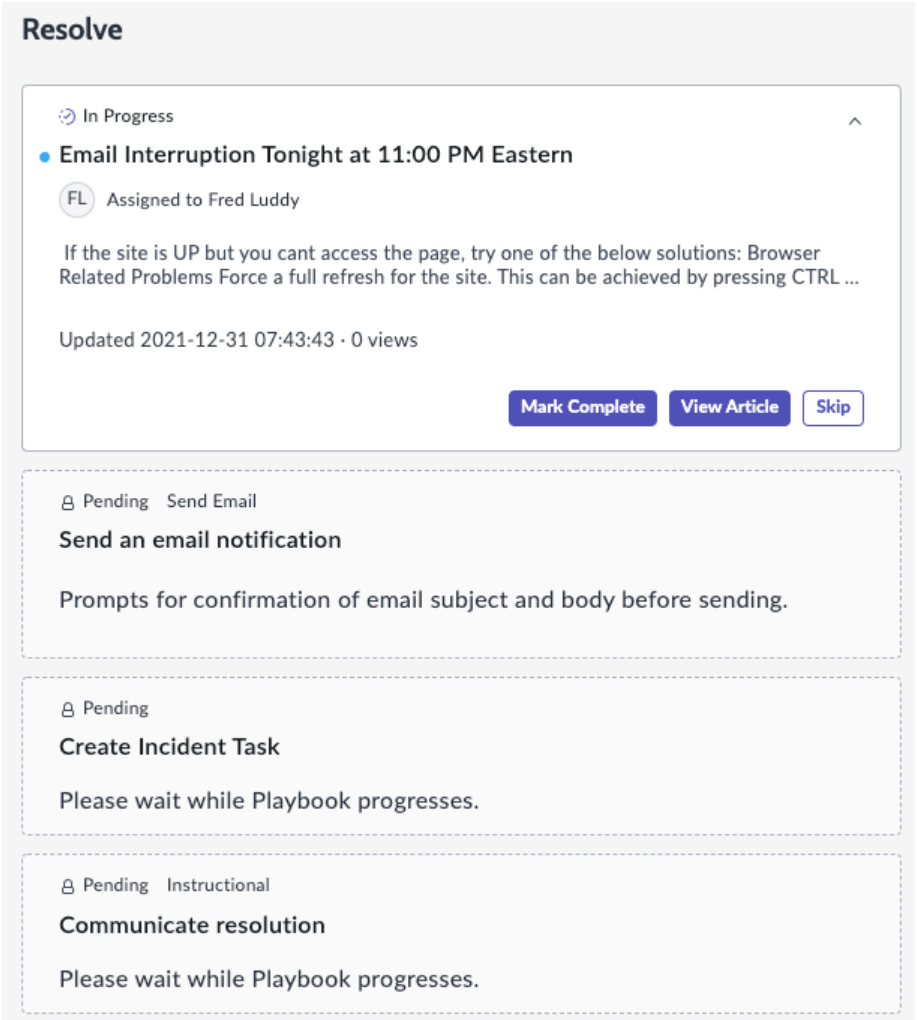


Tradução automática

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

6. Clique em **Done** (Concluído).
   A atividade opcional selecionada aparece no seu playbook.

Resultado
A atividade opcional selecionada aparece no seu playbook.



Reinicie um playbook

Reinicie um playbook uma atividade ou uma fase.

Antes de Iniciar
Função necessária: agente ou pd_restarter

Se o administrador do playbook habilitou a reinicialização em seu playbook, você poderá encontrar a ação de reinicialização nos menus de ação do playbook, fases ou atividades. Se você for um administrador e quiser habilitar e configurar a reinicialização de um playbook em Workflow Studio, consulte Habilitar e configurar reinicialização para Playbooks.

Se uma fase ou atividade não estiver configurada para ser reiniciável, você não verá todos os botões neste procedimento.

Nota:
Determinadas atividades em um playbook não podem ser reiniciadas depois de iniciadas. Playbooks em estado Cancelado, Concluído ou Erro também não podem ser reiniciados. No entanto, o oposto é verdadeiro para atividades e fases. As atividades e fases devem estar concluídas ou em estado de erro antes de serem reiniciadas.

Tradução automática

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

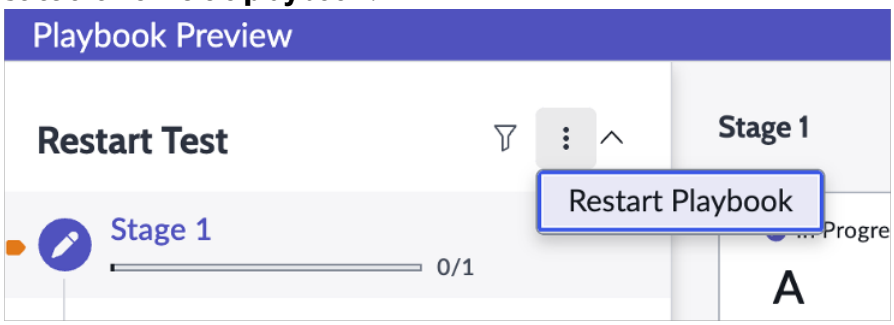
1. **Nota:**
   Playbooks em a. **Concluído** , **Erro** ou **Cancelado** o estado não pode ser reiniciado.

   Abra seu playbook.

2. Para reiniciar o todo playbook:

   a. Passe o mouse sobre playbooknome no painel lateral contextual para abrir o menu de contexto ⋮.

   b. Selecione **Reinicie o playbook** .



Reiniciar fase

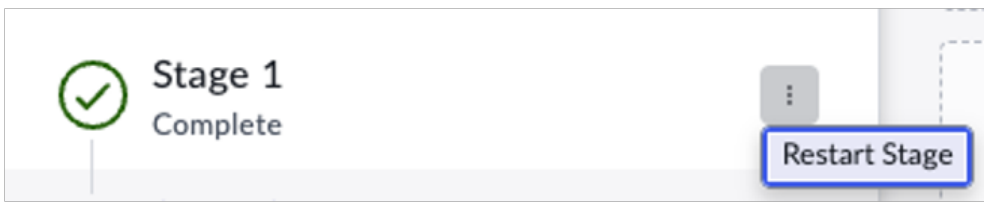
3. Abra seu playbook.

4. **Nota:**
   Fases e atividades devem ser concluídas ou em estado de erro antes de serem reiniciadas. Quando uma fase ou atividade é reiniciada, pode ser necessário:
   - Conclua todas as fases reiniciáveis e as atividades posteriores a ela novamente.
   - Insira novamente as informações para concluir fases e atividades reiniciáveis novamente.

   Para reiniciar uma fase:

   a. Passe o mouse sobre o nome de a fase no painel lateral contextual para abrir o menu de contexto ⋮.

   b. Selecione **Reiniciar fase**



.

Reiniciar atividade

Tradução automática

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

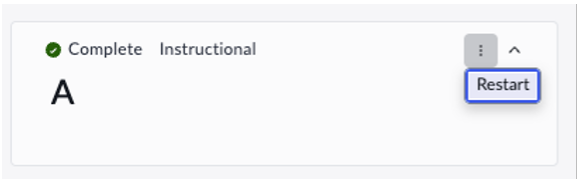
5. Abra seu playbook.

6. **Nota:**
   Fases e atividades devem ser concluídas ou em estado de erro antes de serem reiniciadas. Quando uma fase ou atividade é reiniciada, pode ser necessário:
   - Conclua todas as fases reiniciáveis e as atividades posteriores a ela novamente.
   - Insira novamente as informações para concluir fases e atividades reiniciáveis novamente.

   Para reiniciar uma atividade:

   a. No cartão de atividade, abra o menu de contexto.

   b. Selecione **Reiniciar** .



Cancelar um playbook

Cancele um playbook para interromper um fluxo de trabalho de negócios quando não for mais válido.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente ou pd_cancel

Se o administrador do playbook adicionou uma ação de cancelamento à sua experiência do playbook, você normalmente pode encontrar a ação de cancelamento no menu Ações do playbook.

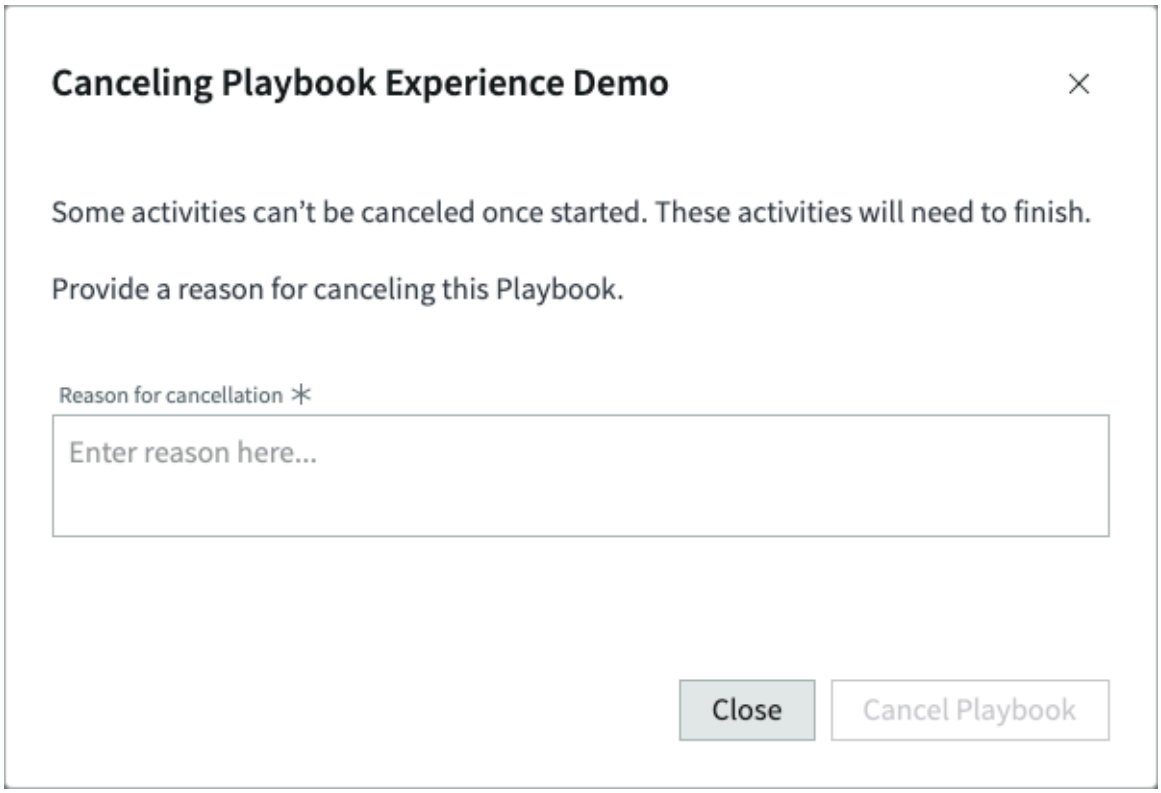
Nota:
Determinadas atividades em um playbook não podem ser canceladas depois de iniciadas.

Procedimento

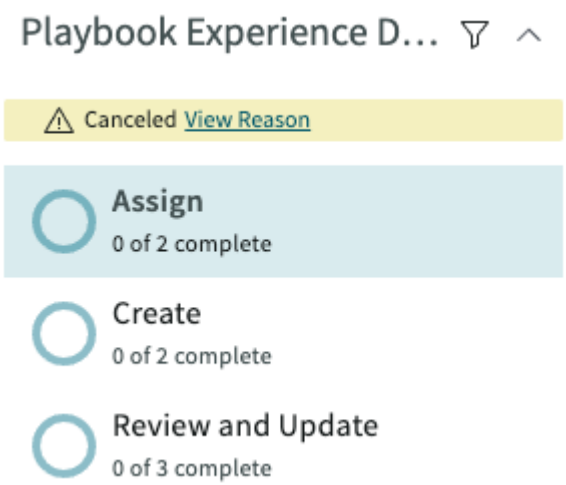
1. Abra um playbook no espaço.
2. Clique no ícone do menu de ação de reticências (⋮) no cabeçalho do playbook.
3. Clique em **Cancelar Playbook** .
4. Forneça um motivo para cancelar o playbook.

Tradução automática

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



5. Clique em **Cancelar Playbook** .
   Uma faixa Cancelado aparece abaixo do cabeçalho do playbook confirmando que o playbook foi cancelado.



Atividades do agente em execução

Monitore e conclua as atividades do agente conforme necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: playbook_agent_user, playbook_agentic_workflow_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

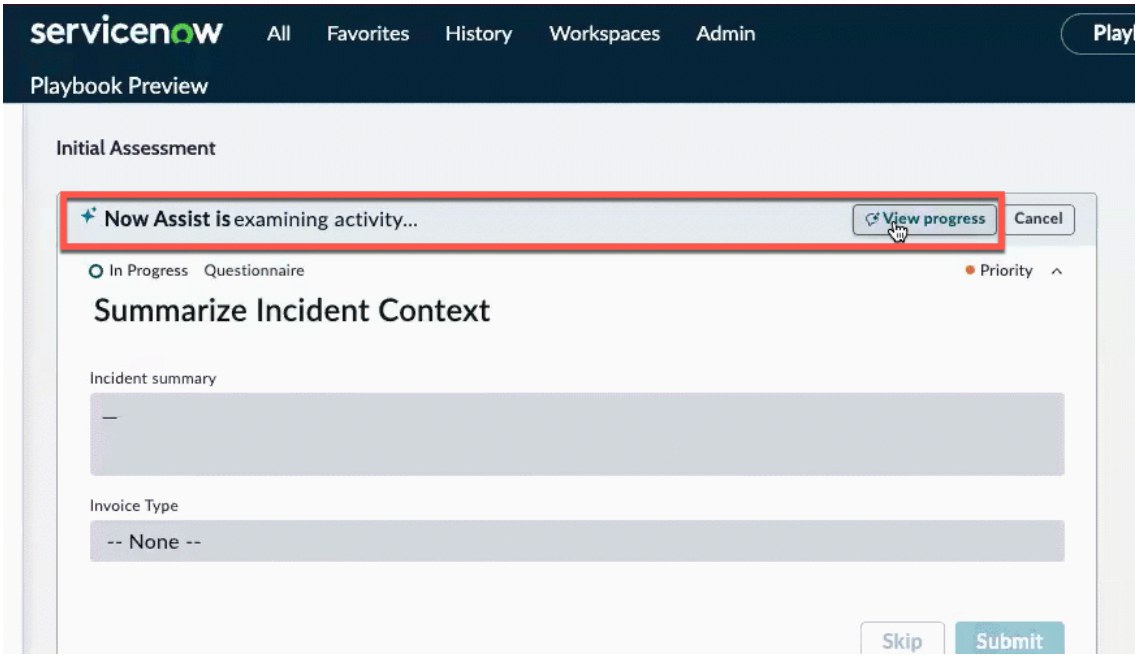
Os playbooks do Agentic são destinados a ajudá-lo a passar por atividades para processos de negócios mais rapidamente, mas nem sempre podem ser capazes de concluir 100% de suas atividades do Agentic. Se os agentes de IA tiverem problemas com a coleta de dados, algumas informações podem estar ausentes. Certifique-se de verificar a precisão de todos os trabalhos concluídos por um agente de IA.

Tradução automática

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

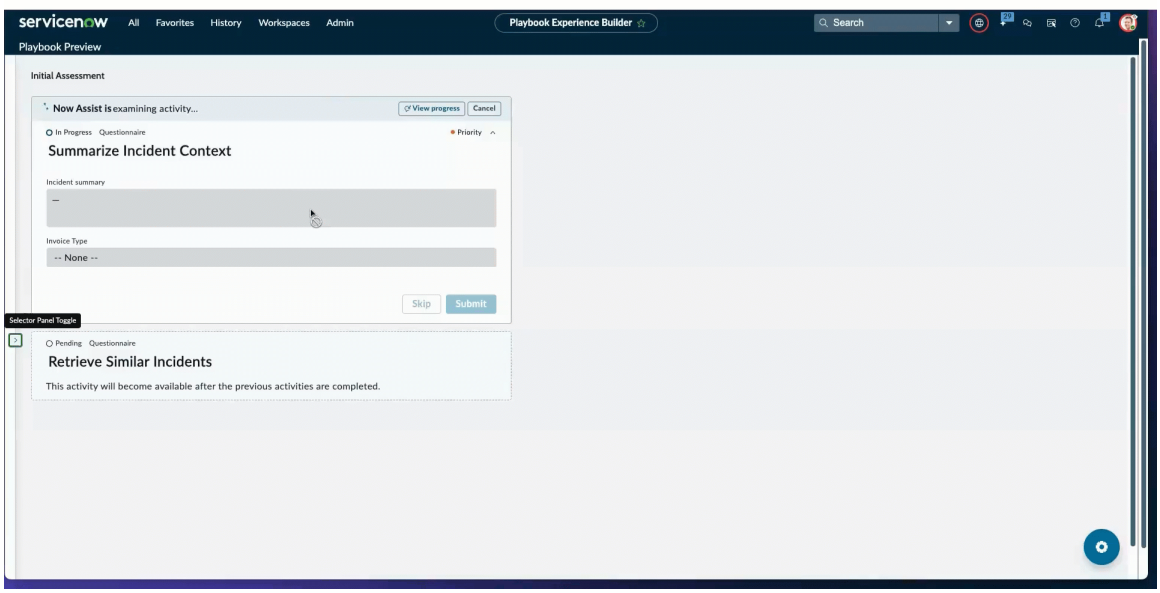
Procedimento

1. Inicie seu playbook.
2. Para monitorar uma atividade que está sendo realizada por um agente de IA, selecione **Exibir andamento** .
   As atividades realizadas por agentes com IA exibem um status do Now Assist na parte superior do cartão de atividades.



3. Se você encontrar informações imprecisas, corrija a entrada sugerida do agente de IA antes de concluir a atividade.
   Da mesma forma, se você encontrar informações incompletas, adicione as informações antes de concluir a atividade.

Example: Atividade de Análise de causa raiz que usa agentes de IA



Abra listas completas no playbook

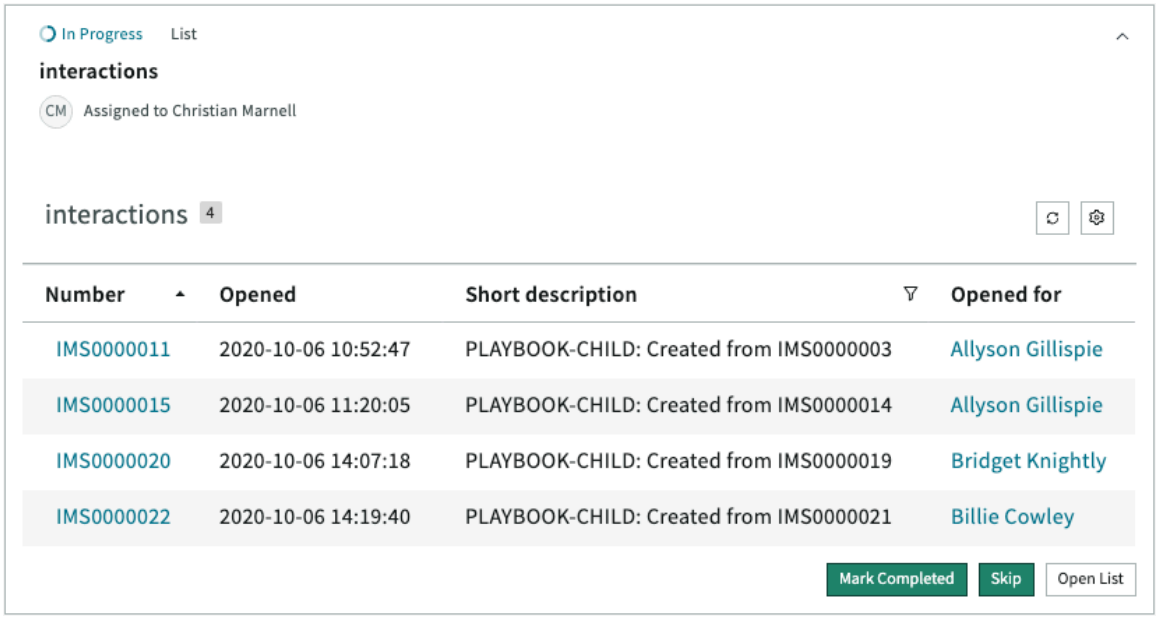
Abra uma lista completa nos cartões do playbook para exibir e atualizar itens da lista.

Tradução automática

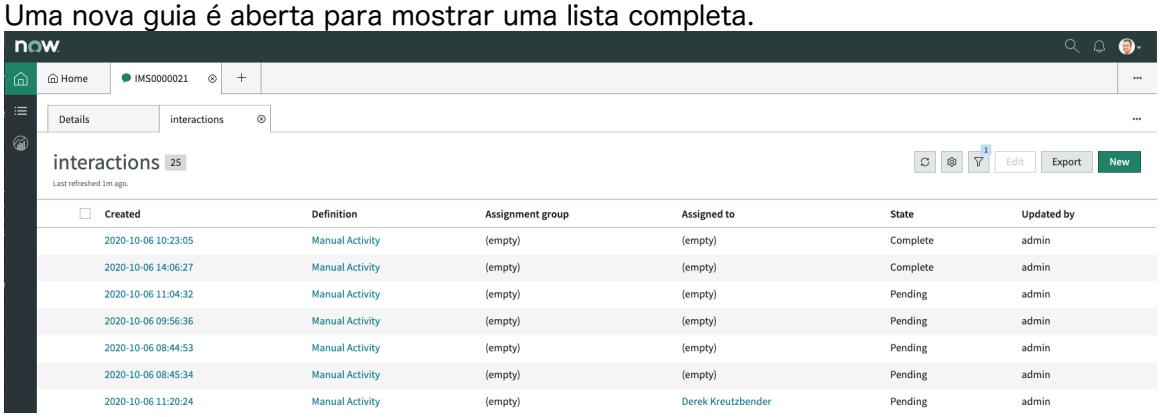
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Para abrir uma lista completa no playbook, clique em **Abrir lista** ícone ( ).

Exibição em cartão



Uma nova guia é aberta para mostrar uma lista completa.



Usando o fluxo de atividades no playbook

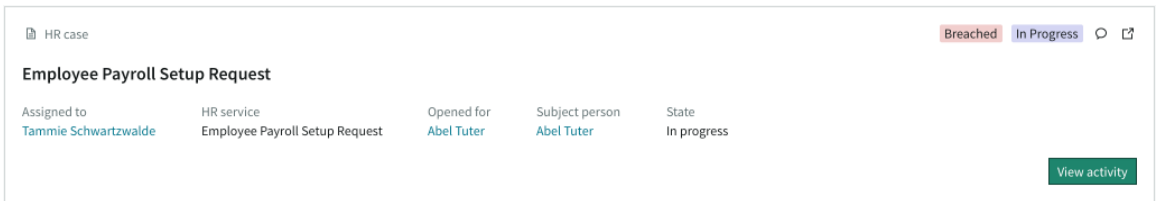
Use o fluxo de atividades no playbook para adicionar comentários ou anotações e exibir o histórico de comunicação e tarefas do registro primário ou associado.

As atividades podem conter um botão, ícone ou item suspenso para exibir o fluxo de atividades de um registro.

Exemplos de fluxo de atividades do Playbook

Para abrir o fluxo de atividades no playbook, clique em **Exibir atividade** ou selecione **Exibir Histórico** na lista suspensa.

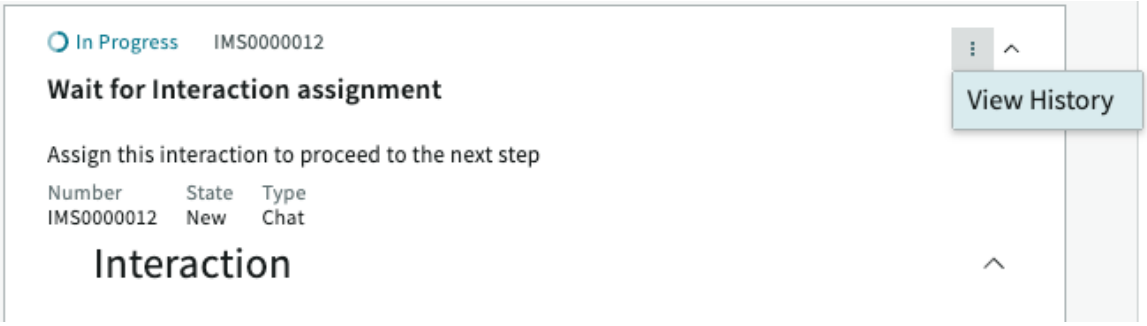
Botão de fluxo de atividades



Tradução automática

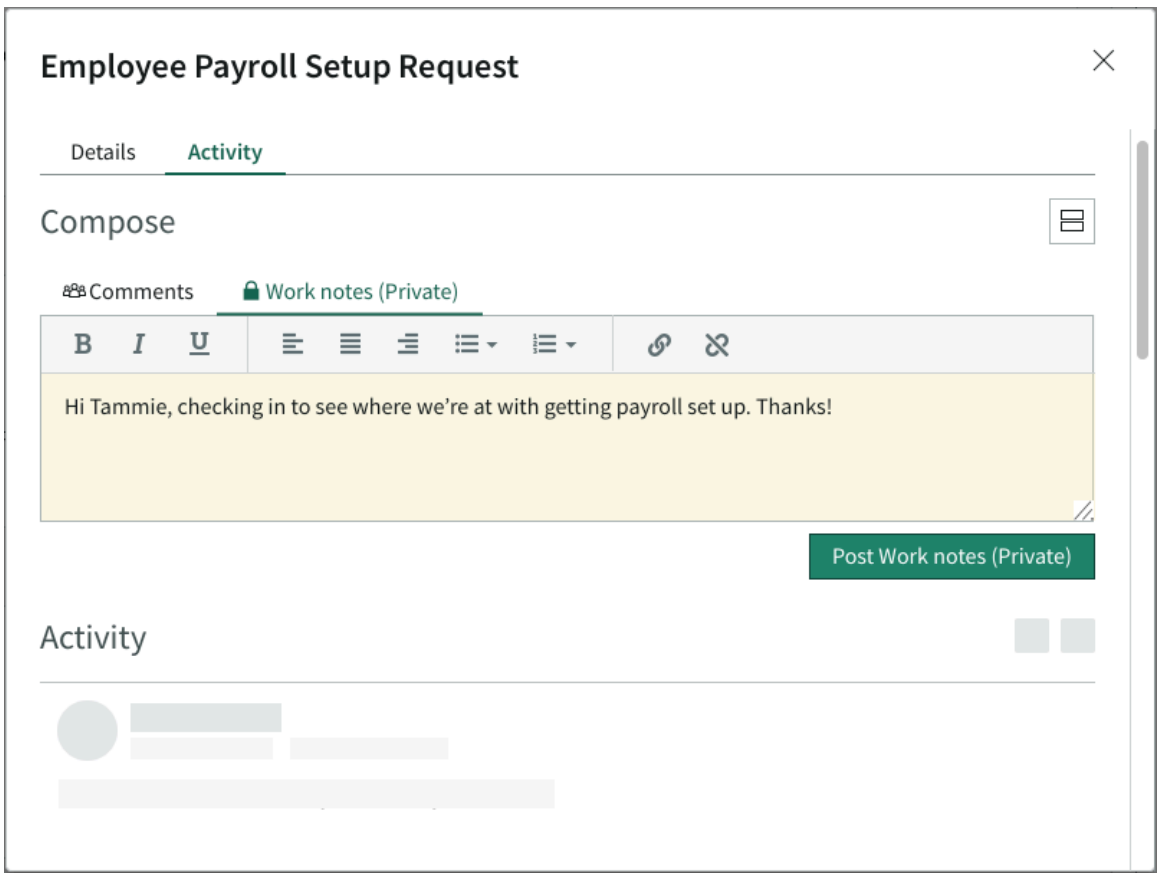
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Menu suspenso do fluxo de atividades



Modal do fluxo de atividades

Você pode ver guias para comentários e anotações de trabalho relacionadas a um registro primário ou associado. Você pode usar **Compor** caixa de texto para publicar novos comentários ou anotações de trabalho.



Você pode exibir a atividade anterior rolando para baixo até **Atividade** seção.

Estendendo os recursos de playbooks

Usar Playbooks estender recursos de automação para outros ServiceNow® produtos.

Aplicações do Connect

Assinando ServiceNow AI Platform® adições de recursos e aplicações Playbooks conteúdo.

Nota:
Para obter informações de ativação para integrações, consulte Ativar playbooks.

Tradução automática

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

Integração	Conteúdo disponível
App Engine Studio	Criar playbooks a partir de App Engine Studio.
Flow Designer	• Fluxos de chamada e ações. • Colete dados de playbooks com fluxos.
Configure Playbooks for Customer Service Management	Criar playbooks para a Gestão de atendimento ao cliente.
Field Service Management	Criar playbooks para a Gestão de serviços de campo.

Playbook Experience

Oriente os agentes e executantes por playbooks complicados do início ao fim, melhorando a experiência do cliente e a resolução de tarefas. Crie seus playbooks no Workflow Studio e, em seguida, crie e incorpore seu Playbook Experience em espaço legado, Construtor de IU, Plataforma para celular ServiceNow, Portal de serviços e muito mais.

Incorporar um playbook

Adicione um playbook em a. Construtor de IU página, Espaço configurável, ServiceNow® Mobile ou o legado Espaço.

Incorporar um playbook em ServiceNow® Mobile

Adicionar um playbook ao dispositivo móvel é exatamente igual a um espaço configurável, mas com uma etapa adicional.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Ações e Componentes** > **Itens Relacionados** ou **Painel lateral contextual** .
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Atribuição de ação

Campo	Descrição
Rótulo da ação	Rótulo da guia Item relacionado ou do painel lateral contextual.
Nome da ação	Nome exclusivo do item. Este nome pode ser substituído.
Implementados como	Selecione **Componente de IU** .
Especificar componente de IU	Componente de IU associado à ação. Insira `now-playbook-experience` .
Ícone	Ícone exibido no painel lateral contextual para diferenciar de outros componentes.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Este campo está disponível somente para o Painel lateral contextual.
Aplicação	Aplicação para a atribuição de ação.
Espaço	Opção para limitar um item relacionado ou painel lateral contextual a um espaço específico. Por exemplo, Espaço do agente ou Espaço de RH.
Tabela	Selecione a tabela na qual você deseja mostrar o Item relacionado ou o Painel lateral contextual.
Exibição	Campo para exibir um Playbook somente quando esta Exibição de formulário estiver selecionada no registro primário.
Ativo	Opção para ativar a atribuição de ação.
Ordem	Número inteiro que determina a precedência desta ação em relação às ações correspondentes com o mesmo nome. Quanto menor o número, maior a probabilidade de ele ser selecionado em relação a outras ações. A prática típica é usar números que estão na casa das centenas. Por exemplo, 100, 200, 300 ou 400.
Dica da ferramenta	Mensagem exibida quando o mouse aponta para a guia Item relacionado ou para o ícone do Painel lateral contextual.
Descrição	Descrição da atribuição de ação. Esta descrição é exibida na lista Atribuição de ação e fornece contexto no formulário.

4. Clique em **Exibição avançada** link relacionado.
5. Clique em **Atributos do componente** guia.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Atributos do componente

Nome de atributo	Descrição
playbookExperienceId	Playbook Experience associado. Copie e cole o sys_id de um registro do Playbook Experience. **Nota:** Se nenhum ID do Playbook Experience for fornecido, a Playbook Experience global será usada por padrão.
parentSysId	Sys_id primário associado. Insira (SYSID) Para obter automaticamente o parentSysId do registro que você está exibindo.

Tradução automática

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

Nome de atributo	Descrição
parentTable	Tabela primária associada. Insira `(tabela)` Para obter automaticamente o parentSysId do registro que você está exibindo.
compactMode	Opção para exibir um Playbook no modo compacto. Normalmente definido como verdadeiro para o painel lateral contextual e falso para o item relacionado.
recordGeneratorQuery	Atualmente não há suporte no Espaço do agente.
EmNovo Registro Parent	Definido como `(IsNewRecord)` .

Nota:
Selecione um diferente **Componente de IU** se os atributos estiverem ausentes no seu formulário. Mude **Componente de IU** voltar para **now-playbook-experience** e os atributos serão exibidos.

7. Selecione **Atualizar**.
8. Clique em **Condições** guia.
9. No formulário, preencha os campos.

Formulário Condições

Campo	Descrição
Condição de Script	Condição de script para a atribuição de ação. Insira `Playbook.PlaybookExperience.parentContainsPlaybook(current` . A condição de script permite que você mostre um Playbook somente quando o registro acionou uma execução de processo.
Condições do Cliente	Escolha condições para limitar colisões com base no seu caso de uso.
Condições de Registros	Escolha condições para limitar colisões com base no seu caso de uso.
Funções Necessárias	Funções para limitar o acesso ao Playbook.
Requer acessos de criação	Opção para exigir acesso de criação.
Requer acessos de leitura	Opção para exigir acesso de leitura.
Requer acesso de gravação	Opção para exigir acesso de gravação.
Requer acessos de exclusão	Opção para exigir acesso de exclusão.

10. Selecione **Atualizar**.

Playbooks em Portal de serviços

Use playbooks para orientar Portal de serviços por meio de seus processos de negócios.

Usando o widget

O widget Playbook do Portal adiciona playbooks ao seu Portal de serviços os usuários podem executar.

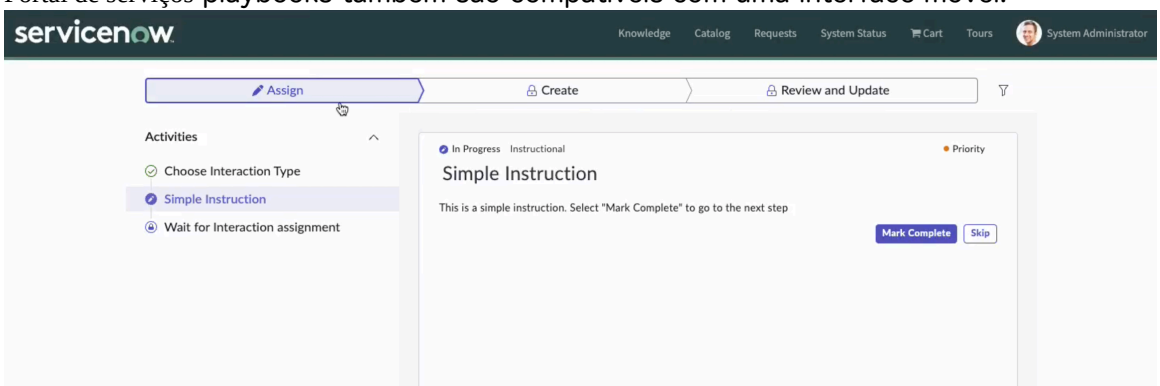
Tradução automática

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

Forneça uma experiência de playbook para seu Portal de serviços usuários para uma experiência de usuário de nível de consumidor. As solicitações em portais são exibidas como itens do catálogo, incluindo todos os playbooks que você disponibiliza em Portal de serviços. Incorporar um playbook no Portal de serviços habilita:

- Uma interface do usuário avançada para atividades durante um processo de negócios
- Orientação para processos de negócios longos
- Voltar e editar todas as etapas anteriores de um processo de negócios
- Salvando playbooks de longa execução para um processo de negócios e retomando posteriormente
- Transição contínua para agentes e equipes entrarem em um processo de negócios
- Visibilidade de onde você está em um processo de negócios
- Visibilidade nas tarefas de um usuário específico
- Experiência de administrador única para todo um processo de negócios.

Portal de serviços playbooks também são compatíveis com uma interface móvel.



Casos de uso

Integração de conta corporativa

Integração de um cliente comercial novo ou existente com um ou mais contatos junto com a integração dos serviços solicitados, como transferências bancárias, serviços de tesouraria. Promova a conformidade e entregueum tempo de retorno de valor mais rápido.

Aplicação de empréstimo ou hipoteca

Entrada de um novo pedido de cartão de crédito ou pedido de empréstimo para consumidores e programas corporativos. O cliente precisa da capacidade de salvar a aplicação e voltar em um horário maior para retomar a aplicação.

Sinistros de seguro

Titular da apólice que envia um novo sinistro pessoal de automóvel ou residencial para um acidente de automóvel ou danos domésticos através do portal.

Solicitar cotação para uma nova apólice

Cliente empresarial que solicita uma cotação para apólice de seguro para pequenas empresas que inclui seguro de responsabilidade civil e propriedade comercial. O cliente pode começar a preencher a solicitação e o agente precisa da capacidade de preencher o restante em nome do cliente.

Solicitação de licença

Tradução automática

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

Constituintes que solicitam uma nova licença, como uma licença comercial, ou licença pessoal (pesca, condução ou caça) de uma agência governamental por meio de um portal governamental. Normalmente, essas aplicações variam de acordo com o serviço e o estado, e os constituintes precisam ser orientados por meio da solicitação.

Casos do cliente

Casos registrados por usuários que precisam de orientação para selecionar o problema correto e inserir todos os detalhes necessários, como instâncias, etapas para reproduzir, melhor horário para contato etc. Habilitar resolução de caso mais rápida.

Ciclo de vida

O ciclo de vida geral de um Portal de serviços playbook pode ser resumido como:

- Um administrador de processo de negócios cria o playbook no Workflow Studio. Para saber mais sobre como criar um playbook no Workflow Studio, consulte Criando playbooks.
- Um administrador adiciona o playbook a um Portal de serviços e personalizam a experiência de tempo de execução do playbook ao mesmo tempo por meio do ServiceNow AI Platform®. Para saber mais sobre como incorporar um playbook no Portal de serviços e outras personalizações no ServiceNow AI Platform®, consulte Incorporar o playbook em Portal de serviços.
- Portal de serviços administradores e desenvolvedores personalizam a página do portal do playbook. Para saber mais sobre como usar o. Portal de serviços Designer Para personalizar a página do portal do playbook, consulte Personalize o playbook em Portal de serviços.
- Portal de serviços os usuários finais, também chamados de solicitantes, iniciam e executam por meio do playbook. Para saber mais sobre como iniciar e executar um playbook no Portal de serviços, consulte Execute um playbook em Portal de serviços.

Configure mapeamentos entre temas

Certifique-se de que os playbooks sejam executados conforme o esperado em seu Portal de serviços configurando mapeamentos entre seus Portal de serviços E o tema UXF usado em Construtor de IU.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou administrador do portal com snc_internal ou snc_external

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O widget Playbook do Portal usa uma propriedade do sistema **ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping** Para lidar com mapeamentos entre um tema de página do Portal e um tema UXF.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.
2. Selecione **Novo** no canto superior direito.
3. Insira valores para os seguintes campos.
4. No menu de contexto do formulário, selecione **Salvar** .

Resultado

O mapeamento entre seu Portal de serviços E o tema UXF são salvos. Inicie o playbook em Portal de serviços para ver suas 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.

Nota:
Para desativar um mapeamento, você deve excluí-lo.

O que Fazer Depois
Incorporar um playbook em um Portal de serviços e personalize o. Portal de serviços experiência de tempo de execução do playbook no ServiceNow AI Platform®.

Para saber mais sobre como personalizar a experiência de tempo de execução do playbook em Portal de serviços, consulte Incorporar o playbook em Portal de serviços.

Incorporar o playbook em Portal de serviços

Adicione um playbook que Portal de serviços Os usuários podem iniciar e executar criando um Item de conteúdo do Playbook.

Antes de Iniciar
- Função necessária: administrador ou administrador do portal
- Se você não tiver um playbook para o qual deseja personalizar Portal de serviços no entanto, crie um Workflow Studio. Para saber mais sobre como criar um playbook no Workflow Studio, consulte Criando playbooks.
- Crie um gerador de registro, se ainda não houver um que você queira usar. Para saber mais sobre como criar um gerador de registro de playbook, consulte .
- Pode ser necessário configurar mapeamentos entre o tema do Portal e o tema UXF, se eles forem muito diferentes. Para configurar mapeamentos entre o tema do Portal e o tema UXF, consulte Configure mapeamentos entre temas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Em um item de conteúdo do Playbook, o administrador especifica o URL que aponta para a página do portal.

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Itens de conteúdo do playbook**.

Exibição do formulário de item de conteúdo do Playbook

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para o playbook.
Ativo	Desmarque esta caixa se você não quiser que os usuários possam executar o playbook no Portal de serviços.
Catálogos	Insira o catálogo ao qual você deseja que este playbook seja adicionado. Não há padrão, mas o playbook não poderá ser pesquisado se você não adicioná-lo a um catálogo.
Categoria	Insira a categoria do catálogo na qual você deseja que este playbook esteja. Não há padrão, mas o playbook não poderá ser pesquisado se você não escolher uma categoria para o playbook.
Ícone	Carregue uma imagem pequena que aparece ao lado do nome quando o item é exibido no catálogo 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.

Campo	Descrição
	serviços. Os tipos de arquivo compatíveis são jpg, png, bmp, gife jpeg.
Aplicação	Escolha um escopo da aplicação que você deseja Portal de serviços playbook para executar em. Selecionando **Global** permite que seu playbook execute em qualquer escopo da aplicação. Para obter mais informações, consulte Escopo da aplicação .
Imagem	Carregue uma imagem mostrando o item. Os tipos de arquivo compatíveis são jpg, png, bmp, gife jpeg.
Descrição resumida	Insira alguns detalhes descritivos sobre seu playbook.
Tabela	Insira a tabela primária na qual o playbook é aberto. Se não for especificado, o padrão será a tabela Incidente.
ID de registro	Insira o SYS ID primário do registro que você deseja abrir na tabela do gerador de registros. Se você quiser usar o gerador de registros, deixe-o como -1. Se não for especificado, o padrão será -1.
Playbook Experience	Escolha o registro do Playbook Experience com as configurações do playbook que você deseja para seu Portal de serviços usuários. Se não for especificado, o padrão será o Playbook Experience global.
Gerador de registro da Playbook Experience	Escolha o gerador de registro com o playbook que você deseja mostrar.
Página do Portal	Insira um Portal de serviços página na qual você deseja abrir o playbook. Se não for especificado, o playbook será iniciado na página do Portal do Playbook pronta para uso.
Título	Adicione um título para todos os componentes que usam a propriedade título no widget Playbook do Portal Construtor de IU página.
Meta	Adicione marcadores ao item do playbook para Portal de serviços pesquisas na tela inicial.

Tradução automática

Trouble?

Para problemas que parecem relacionados à execução do processo, verifique os logs de execução no sys_pd_context relacionados ao processo que foi executado. Você pode encontrá-los no módulo "Execuções de hoje" no navegador.

Para problemas relacionados ao designer de fluxo, depure usando as opções do depurador de fluxo. Para saber mais sobre as opções do depurador de fluxo, consulte [Um artigo vinculado à depuração de fluxos].

Para outros problemas:

- Verifique os logs da instância em torno do tempo de execução dos registros sys_pd_context e veja se você pode encontrar erros que pareçam relacionados (observadores de registro, exceções de fluxo ou quaisquer outras exceções que pareçam relevantes).

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

- Certifique-se de que as versões do playbook sejam as seguintes:
  - now-playbook-experience versão 25.1.4 ou superior
  - playbook-experience versão 25.1.2 ou superior
- Verifique se você está usando o widget Playbook do Portal pronto para uso.

O que Fazer Depois

Personalize a experiência do playbook de tempo de execução no Designer do Portal de serviços.

Widget Playbook do portal

Explore o Widget Playbook do Portal.

Sobre o widget

O widget Playbook é um iFrame que permite que os administradores especifiquem para onde um evento do playbook deve ser direcionado. O URL do iFrame é Construtor de IU Página do Portal de Playbooks. O widget lida com eventos que o playbook está ouvindo por meio da API de armazenamento de sessão para que ele saiba quando executar uma ação no portal, como abrir um registro ou lista em um modal no Portal de serviços.

Os componentes prontos para uso são criados para qualquer um Playbook Experience você pode precisar para seu Portal de serviços usuários. Não recomendamos editar diretamente o pronto para uso Construtor de IU Página do Portal do Playbook, o. Portal de serviços Widget do Playbook ou o Item de conteúdo do Playbook. Mudar os componentes prontos para uso pode resultar em problemas técnicos.

Se, por exemplo, você precisar de uma Ação de cliente UXF para trabalhar sua instância da página do playbook em vez disso, recomendamos clonar o widget do playbook.

Nota:
Para saber mais sobre como clonar ou criar seu próprio widget, consulte Developing custom widgets .

Clonar um widget do Portal de serviços do Playbook

Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets** e encontre **Playbook** widget.

Nota:
Se você clonar o. **Playbook** widget, certifique-se de que todas as ações prontas para uso e as propriedades de configuração sejam copiadas para o widget clonado.

Campos de formulário

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para o widget clonado.
ID	O ID do widget é criado automaticamente com base no nome do widget por padrão, mas você pode alterá-lo para o que quiser.
Descrição	Adicione uma descrição opcional que forneça detalhes para o widget.
Aplicação	Escolha um escopo da aplicação no qual você deseja que o widget seja executado. Selecionando **Global** permite que seu playbook execute em qualquer

Tradução automática

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

Campos de formulário

Campo	Descrição
	escopo da aplicação. Para obter mais informações, consulte Escopo da aplicação .
Público(a)	Selecione se o widget for público. Se desmarcado, seu widget será privado e somente usuários autenticados com a função snc_internal ou snc_external poderão ver o widget.
Funções	Restringir o acesso ao widget a determinadas funções.
Modelo de HTML do corpo	Aproveite a vinculação bidirecional JS angular para vincular suas variáveis do controlador à marcação. **Perigo:** Só faça mudanças nos modelos HTML se você tiver conhecimento avançado de codificação e um entendimento firme do AngularJS e da API da plataforma. O URL do iFrame é o URL do Construtor de IU página.Para saber mais sobre o campo Modelo HTML, consulte Developing custom widgets . **Aviso:** Certifique-se de que a URL do iFrame do widget clonado seja diferente da URL do iFrame do widget pronto para uso.
CSS	Configure o CSS do widget. Configurar CSS em um widget real afeta todas as instâncias desse widget. Para saber mais sobre o campo CSS, consulte Developing custom widgets .
Script do servidor	Script da lógica do lado do servidor. Isso é útil principalmente na interação com a plataforma Glide por meio de APIs do lado do servidor. **Perigo:** Um script de servidor requer conhecimento da API da ServiceNow para trabalhar com dados de registro. Para saber mais sobre o campo Script do servidor, consulte Developing custom widgets .
Controlador do cliente	No Angular, os modelos HTML contêm elementos e atributos específicos do angular. Angular combina o modelo com informações do modelo e do controlador do cliente para renderizar a exibição dinâmica que um usuário vê no navegador. Nome do identificador para uma referência ao controlador no escopo da diretiva

Tradução automática

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

Campos de formulário

Campo	Descrição
	Perigo: Um client script requer conhecimento da API ServiceNow e do AngularJS para criar um controlador de cliente.
controllerAs	O modelo HTML usa a sintaxe controllerAs para vinculação básica.
Link	Use uma função de link para manipular diretamente o DOM. **Perigo:** A função de link requer conhecimento de AngularJS. Para saber mais sobre o campo Link, consulte Developing custom widgets .
Tem visualização	Selecione a opção para habilitar uma visualização do widget no Editor de widgets.
Dados de demonstração	Forneça dados ao visualizar o widget no editor de widgets.
Tabela de dados	Selecione uma tabela para usar como fonte de dados.
Campos	Selecione os campos a serem exibidos como opções de instância.
Esquema de opções	Permite um Portal de serviços administrador para configurar um widget. Para saber mais sobre o campo de esquema de opção, consulte . e. Widget option schema .
Documentos	Selecione um Portal de serviços link da documentação.

Verifique se há erros no Construtor de IU Configuração da página do Portal Playbook Experience e propriedades de eventos, por exemplo, desabilitar o evento Abrir registro como um usuário de manutenção.

Personalize o playbook em Portal de serviços

Use Portal de serviços Designer para personalizar a experiência de tempo de execução do playbook Portal de serviços usuários.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador ou administrador do portal com snc_internal ou snc_external
- Crie um gerador de registro se não quiser usar o gerador de registro padrão ou qualquer um dos outros geradores de registro existentes.

Tradução automática

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

Nota:
Uma diferença fundamental em Portal de serviçosé que o gerador de registro do playbook é usado em vez do produtor de registro. . Portal de serviços o solicitante insere as informações do gerador de registros e usa a ação declarativa Avançar ou Continuar para passar para a próxima atividade.

Para saber mais sobre geradores de registro do playbook, consulte .

Procedimento

1. Para editar o widget do playbook no Designer do Portal de serviços, navegue até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Editor de páginas** .
3. PESQUISE e selecione seu playbook.
4. Selecione **Página Editar [Playbook] (playbook) no Designer** .
5. Selecione o widget e selecione o ícone de edição.

Parâmetros de dados

Campo	Descrição
URL da página UIB do Playbook	Insira uma URL para Construtor de IU página. Se não for especificado, isso apontará para o padrão **Playbook Experience Portal** página.
Widget de registro em aberto	O SYS ID do widget a ser usado quando um usuário abre um registro. Se não for especificado, o widget de formulário será usado.
Abrir registro é pop-up	Se habilitado, mostra o seletor de referência dentro do formulário.
Widget de lista em aberto	O SYS ID do widget a ser usado quando um usuário abre uma lista. Se não for especificada, a Tabela de dados da Definição da instância será usada.
Parâmetros extras	Aprovado dados arbitrários do widget para o seu Construtor de IU página.

Parâmetros de apresentação

Campo	Descrição
Altura	Insira a altura do playbook. Se não for especificado, a altura será definida como 850px.
Título modal de registro aberto	Adicione um título ao modal que um usuário vê sempre que abre um registro. Se não for especificado, não haverá título.
Mensagem modal de registro	Adicione uma mensagem ao modal que um usuário vê sempre que abre um registro. Se não for especificado, não haverá mensagem.
Botões Modal de registro aberto	Adicione os botões ao modal que um usuário vê sempre que abre um registro. Se não for especificado, não haverá botões. Insira no formato JSON.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Abrir Exibição modal de registro	A exibição do formulário que você deseja mostrar para o registro aberto.
Tamanho do modal do registro	Escolha o tamanho do modal que um usuário vê sempre que abre um registro. As opções são: ○ sm - pequeno ○ md - médio ○ lg - grande Se não for especificado, o padrão será grande.
Título modal de lista aberta	Adicione um título ao modal que um usuário vê sempre que abre uma lista. Se não for especificado, não haverá título.
Mensagem modal de lista	Adicione uma mensagem ao modal que um usuário vê sempre que abre uma lista. Se não for especificado, não haverá mensagem.
Botões Modal de lista aberta	Adicione os botões ao modal que um usuário vê sempre que abre uma lista. Se não for especificado, não haverá botões. Insira no formato JSON.
Abrir Exibição modal de lista	A exibição do formulário que você deseja mostrar para a lista aberta.
Tamanho do modal da lista	Escolha o tamanho do modal que um usuário vê sempre que abre uma lista. As opções são: ○ sm - pequeno ○ md - médio ○ lg - grande Se não for especificado, o padrão será grande.
Exibição de atividades	Mude a exibição de atividade entre Empilhada ou em Foco.
ID do Playbook Experience	Insira o ID do registro do Playbook Experience com as configurações do playbook que você deseja para seu Portal de serviços usuários. Quando nada é definido na URL durante a execução do playbook, esta é a experiência do playbook padrão. Se nada for especificado aqui, o padrão será o Playbook Experience global.
Impedir atualização de URL do modal de registro no envio	Impede o URL de um playbook em execução no Portal de serviços da atualização sempre que um novo registro é enviado de um formulário em um modal de registro.

Tradução automática

Trouble?

Verifique se você está usando o Widget oficial do Playbook para a Página do Portal.

Execute um playbook em Portal de serviços

Iniciar um playbook como Portal de serviços solicitante.

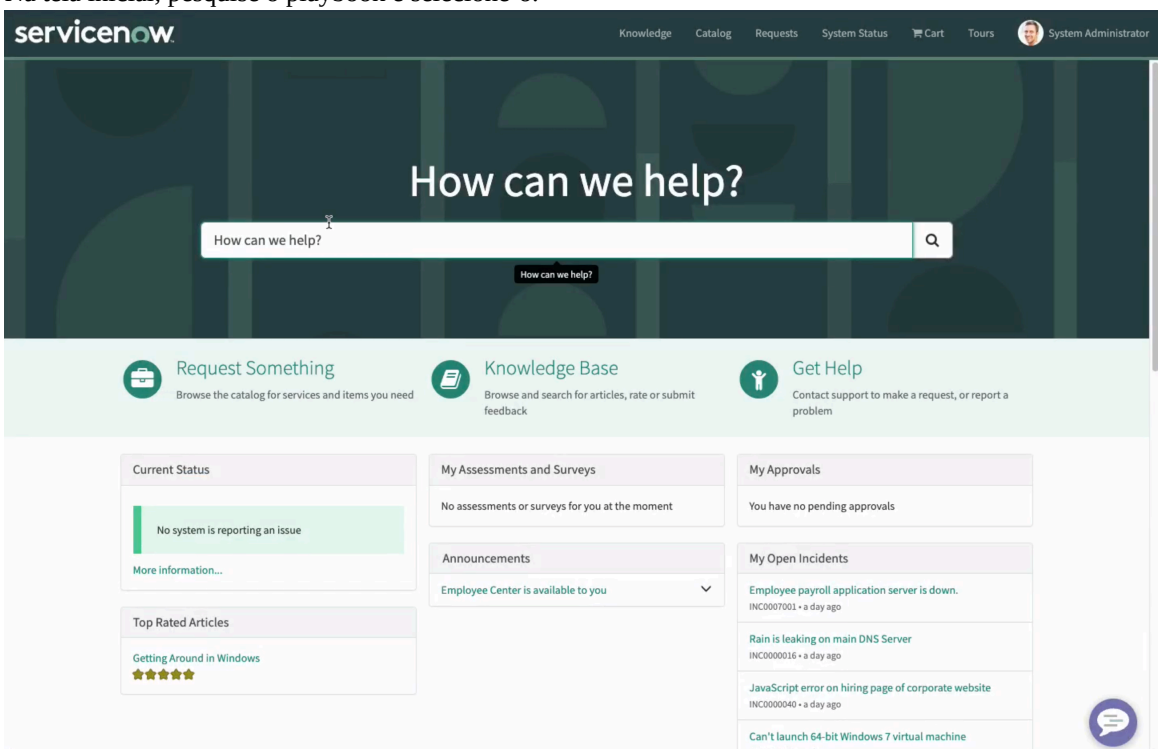
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Antes de Iniciar
Função necessária: snc_internal ou snc_external

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Acompanhe onde você está em um processo geral com mais facilidade e pause e retome o playbook conforme necessário.

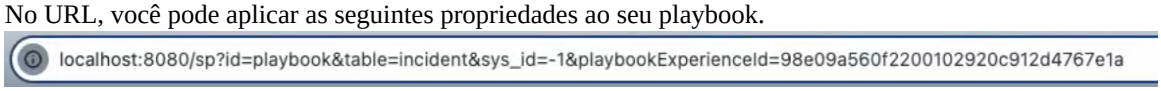
Procedimento

1. Navegue até Portal de serviços instância.
2. Na tela inicial, pesquise o playbook e selecione-o.



O playbook é iniciado.

3. **Opcional:**
No URL, você pode aplicar as seguintes propriedades ao seu playbook.



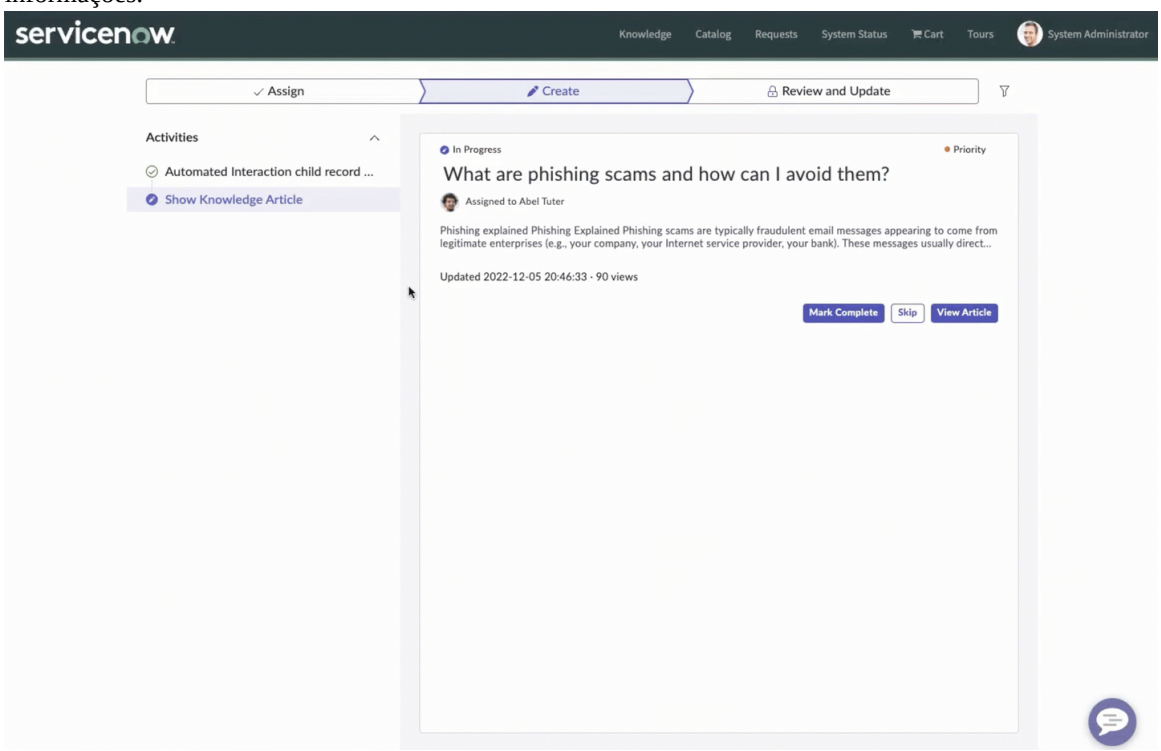
Propriedade	Descrição	Exemplo
layoutType	Defina o playbook com um layout personalizado. Se não for especificado, o padrão será o layout padrão (autônomo).	LayoutType: Personalizado
tabela	Insira a tabela primária na qual o playbook é aberto. Se não for especificado, o padrão será a tabela Incidente.	incidente
sys_id	Insira o SYS ID primário do registro que você deseja abrir na tabela do gerador de registros. Se você quiser usar o gerador	sys_id: -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.

Propriedade	Descrição	Exemplo
	de registros, deixe-o como -1. Se você deixar como -1, o valor mudará quando o registro for gerado.	
PlaybookExperienceid	Insira o ID do registro do Playbook Experience com as configurações do playbook que você deseja para seu Portal de serviços usuários. Se não for especificado, o padrão será o Playbook Experience global, que tem um ID de registro de 9809a560f2200102920c912d4767e1a.	9809a560f2200102920c912d4767e1a

4. Ao percorrer o playbook, você pode abrir registros e listas em um modal sem precisar sair Portal de serviços, Como quando você exibe um artigo da Base de conhecimento ou um registro de usuário por meio do ícone de informações.



Tradução automática

Trouble?

Erros

Erro	Descrição
404: A página que você está procurando não pôde ser encontrada	A tabela ou SYSID está ausente no URL ou o URL está incorreto.
Erro de configuração	O processo não pode ser encontrado pelo playbook. Por exemplo, a tabela é interação, mas o SYS ID não existe para esta tabela.

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

Erros

Erro	Descrição
Não há playbooks disponíveis	Há um registro válido para a tabela, mas o registro não atende às condições para mostrar o playbook. Por exemplo, um registro de interação pode precisar ser do tipo Bate-papo e começar com a descrição resumida do PLAYBOOK: Para iniciar um playbook.
Nenhuma atividade disponível	Não há atividades a serem exibidas para esta fase específica do playbook. As atividades podem ser ocultas com base na função do usuário ou nas condições de execução do processo.
Nenhum resultado filtrado	Ao usar o filtro do playbook, nenhum resultado pode ser mostrado para uma fase específica.

Para problemas do lado do cliente, verifique console.logs do navegador local, que pode mostrar um problema de tempo de execução usando o inspetor do navegador.

Usando tabelas de decisão

Usando tabelas de decisão em Workflow Studio, você pode criar, modificar, testar e atualizar tabelas de decisão para uso em seus fluxos de trabalho e aplicações. Você também pode criar tabelas de decisão em Workflow Studio E modifique-os no Excel.

Crie tabelas de decisão em Workflow Studio

Crie tabelas de decisão em Workflow Studio incorporar lógica de negócios em uma série de regras de decisão if-then. Use tabelas de decisão quando a lógica de negócios for complexa ou puder ser reutilizada em vários lugares.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, decision_table_admin ou permissões de desenvolvedor delegada. Para obter mais informações, consulte Delegar desenvolvedores usando o App Engine Studio .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar tabelas de decisão para uso em fluxos, subfluxos, playbooks, e scripts. Crie sua tabela de decisão e faça referência a ela a partir de um desses objetos ou em qualquer outro lugar na plataforma em que você escreve o código. A partir de Xanadu versão, você também pode criar a estrutura de uma tabela de decisão diretamente em um fluxo ou playbook e preencher a tabela posteriormente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Tabela de decisão** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de propriedades

Campo	Descrição
Nome da tabela de decisão	Nome da tabela de decisão.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Descrição	Descrição da tabela de decisão.
Aplicação	Escopo da aplicação para a tabela de decisão.
Acessível de	Escopos que podem usar a tabela de decisão. Os valores disponíveis são **Somente escopo da aplicação** ou **Todos os escopos da aplicação** .
Ativar criação de rascunho	Opção para criar tabelas de decisão no modo de rascunho antes de publicá-las para disponibilizá-las para uso. Esta função também permite que você mude uma tabela de decisão no modo de rascunho depois que ela foi publicada e republique com mudanças.

5. Selecione **Criar tabela de decisão** .
6. Selecione **Adicionar uma entrada**.

> **Nota:**
> Adicionar mais de 30 entradas à tabela pode afetar negativamente o desempenho da aplicação enquanto você cria a tabela.

7. No formulário, preencha os campos.

Definição de entrada

Campo	Descrição
Rótulo	Cabeçalho da entrada.
Tipo	Tipo de dados usados para a entrada. Quando o tipo de entrada é **Referência** , uma nova coluna intitulada **Referência** aparece na seção de entrada e exibe a tabela de referência. Este tipo de entrada permite adicionar várias colunas de condição a uma tabela de decisão. Os tipos de entrada disponíveis são: ○ Escolha ○ Moeda ○ Data ○ Data/Hora ○ Decimal ○ Prazo ○ Inteiro ○ Longa ○ Referência

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Cadeia de caracteres ○ Cadeia de caracteres (UTF-8 completo) ○ Verdadeiro/Falso
Obrigatório(a)	Opção para tornar um campo de entrada obrigatório ao usar a tabela.
Adicionar filtro de referência	Opção para filtrar a lista de registros de referência em uma coluna de condição vinculada em que o tipo de entrada é **Referência** E os Dados a serem avaliados são **Registro de referência** . Use este campo para criar uma declaração de condição de filtro. Para obter mais informações, consulte Filtrar entradas de referência e resultados em uma tabela de decisão.

Nota:
Para o tipo de entrada Escolha, a capacidade de selecionar uma lista de seleção existente depende da lista de seleção que reside em uma tabela no mesmo escopo da aplicação que a tabela de decisão. Por exemplo, se você criar uma tabela de decisão no escopo global, poderá usar qualquer lista de seleção existente nas tabelas no escopo global. Mas, se você criar uma tabela de decisão em um escopo personalizado, só poderá usar listas de seleção existentes de tabelas no mesmo escopo personalizado.

8. Selecione **Adicionar coluna de condição** .
9. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de coluna de condição

Campo	Descrição
Rótulo da coluna de condição	Rótulo da coluna Condição.
Descrição	Breve visão geral da coluna Condição.
Entrada	Entrada vinculada à coluna de condição. Para avaliar vários campos, você pode adicionar várias condições com o tipo de entrada de referência.
Tabela	Se o tipo de dados for Referência, o nome da tabela de referência será exibido.
Dados a serem avaliados	Para colunas de condição com o tipo de entrada Referência, especifica se a coluna Condição avalia o registro de referência ou um campo na tabela de referência.
Tipo de condição	Tipo de dados selecionado para a coluna Condição.
Operador padrão	Como cada linha na coluna Condição avalia um valor especificado pelo usuário. Um operador padrão é necessário para todos os tipos de dados de entrada, exceto para Verdadeiro ou 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.

Campo	Descrição
	Para obter mais informações sobre operadores, consulte Operators available for filters and queries .

10. Clique em **Done** (Concluído).
11. **Opcional:** Adicione mais colunas de condição.
    a. Navegue até a última coluna de condição, selecione o ícone de adição e selecione **Adicionar coluna de condição** .
    b. Aponte para uma coluna de condição e selecione o ícone de adição.
    c. Selecione **Adicionar coluna de condição** botão à direita de uma entrada.
12. Selecione **Adicionar coluna de resultado** .
13. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de coluna de resultado

Campo	Descrição
Rótulo da coluna de resultados	Rótulo da coluna de resultado.
Descrição	Breve visão geral da coluna Resultado.
Tipo de resultado	Tipo de dados usados para a coluna de resultado. Os tipos de resultado disponíveis são: ○ Escolha ○ Moeda ○ Data ○ Data/Hora ○ Decimal ○ Data de vencimento ○ Duração ○ Inteiro ○ Longa ○ Referência ○ Cadeia de caracteres ○ Cadeia de caracteres (UTF-8 completo) ○ Verdadeiro/Falso
Adicionar filtro de referência	Opção para filtrar a lista de registros de referência na coluna Resultado quando o tipo de resultado for Referência. Use este campo para criar uma declaração de condição de filtro. Para obter mais informações, consulte Filtrar entradas de referência e resultados em uma tabela de decisão.

Tradução automática

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

Nota:
Os tipos de resultado Moeda e Verdadeiro/Falso têm várias exceções importantes.

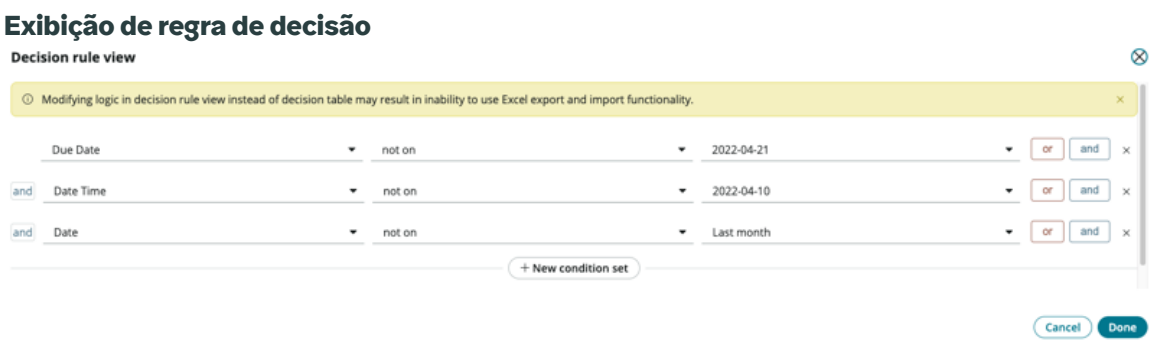
- Se nenhum resultado alternativo for especificado (0,00 para moeda, falso para verdadeiro/falso), as células nas colunas de resultado do tipo moeda e verdadeiro/falso retornarão um valor padrão.
- Para instâncias que usam o modo de várias moedas, você pode especificar resultados de moeda usando qualquer moeda de instância disponível. No entanto, os valores de resultado são sempre convertidos para a moeda da sessão ao salvar.
- Para instâncias que usam o modo de moeda única, você só pode especificar resultados de moeda usando a moeda de instância única.

14. Clique em **Done** (Concluído).
15. **Opcional:** Habilite vários resultados em uma tabela de decisão adicionando mais colunas de resultado usando um dos métodos a seguir.
    - Navegue até a primeira coluna Resultado, selecione o ícone de mais e selecione **Adicionar coluna de resultado** .
    - Navegue até a última coluna de resultado e selecione o ícone de adição.
    - Aponte para uma coluna de resultado e selecione o ícone de adição.
16. Para cada condição, clique na caixa vazia na coluna Condição para selecionar um operador e inserir um valor.

Para obter mais informações sobre operadores, consulte Operators available for filters and queries .

17. **Opcional:** Para modificar uma condição da tabela de decisão na exibição Regra de decisão, selecione o ícone de opções do menu de linha de regra de decisão (⋮ à esquerda do número da linha e selecione **Abra na exibição Regra de decisão** .

    (Optional) A exibição de regra de decisão oferece suporte a condições complexas que podem não caber na estrutura da tabela.



Tradução automática

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

Nota:
Usar a exibição de Regra de decisão pode resultar na criação de condições complexas. Tabelas com linhas avançadas podem ser editadas no Excel, mas as linhas avançadas são somente leitura. Para obter mais informações, consulte Gerencie tabelas de decisão no Excel. Sempre que possível, divida decisões complexas em várias linhas de regra de decisão simplificada.

a. **Opcional:** Edite a condição conforme necessário.

b. **Opcional:** Selecione **Concluído** para confirmar suas mudanças.

18. Para cada resultado, clique na caixa vazia na coluna Resultado e insira um valor de resultado.

19. **Opcional:** Selecione mais regras de decisão **Adicionar nova linha de decisão** e inserindo condições e resultados desejados.

20. Selecione **Save** (Salvar).

21. Selecione **Publicar**.
Aparece um modal perguntando se você tem certeza de que deseja publicar. Se você quiser fazer edições nesta tabela depois que ela for publicada, crie um rascunho da tabela. Para obter mais informações sobre como editar uma tabela de decisão publicada, consulte Edite tabelas de decisão usando a criação de rascunho.

22. Selecione **Publicar**.

Duplicar uma tabela de decisão

Economize tempo criando tabelas de decisão semelhantes duplicando tabelas existentes em Workflow Studio.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, decision_table_admin ou desenvolvedor delegado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Tabelas de decisão** .
3. Abra a tabela de decisão que você deseja duplicar.
4. Ícone de opções de menu da tabela de decisão ( ) e selecione **Tabela de decisão duplicada** .
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Duplicar esta tabela

Campo	Descrição
Nome da nova tabela de decisão	Nome da tabela de decisão. Este campo é preenchido previamente com Nome da tabela original .
Aplicação	Escopo da aplicação para a tabela de decisão.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Versão a ser duplicada	Versão da tabela que você deseja duplicar. Este campo só está disponível quando a criação de rascunho está habilitada na tabela original e há um rascunho e uma versão publicada. Você pode selecionar **Rascunho** ou **Publicado** .
Incluir linhas de decisão	Opção para incluir as linhas de decisão, bem como a estrutura da tabela original. Esta opção é limitada a tabelas com 300 linhas ou menos. Se sua tabela tiver mais de 300 linhas, esse recurso não estará disponível e você só poderá duplicar a estrutura, não as linhas.

6. Selecione **Duplicado** .

Edite tabelas de decisão usando a criação de rascunho

Edite tabelas de decisão publicadas em Workflow Studio quando a criação de rascunho está habilitada. Sem a criação de rascunho habilitada, as tabelas de decisão ficam ativas e disponíveis para uso assim que são criadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, decision_table_admin, decision_rule_author ou decision_result_editor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para modificar uma tabela de decisão publicada, você deve criar um rascunho, fazer as mudanças necessárias e publicar o rascunho.

Importante:
Versões mais antigas da tabela de decisão não são mantidas, portanto, se você publicar um rascunho, não poderá voltar e acessar a versão publicada anteriormente novamente. Esta nova versão publicada é a versão dinâmica.

A criação de rascunho é habilitada por padrão em todas as novas tabelas de decisão. Para tabelas existentes, a criação de rascunho está disponível, mas não habilitada por padrão.

Para habilitar a criação de rascunho para tabelas existentes, certifique-se de que a tabela de decisão não tenha mudanças não salvas, abra as propriedades da tabela de decisão e selecione **Habilitar criação de rascunho** . Depois de fazer essa mudança, a tabela de decisão é movida para um estado Publicado e você deve criar um novo rascunho para fazer outras mudanças.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Tabelas de decisão** .
3. Selecione uma tabela de decisão publicada.
4. Selecione **Criar rascunho** .
   Esta ação cria uma versão de rascunho da tabela que você pode editar a seu gosto e republicar. A versão publicada está disponível e são os scripts de versão playbooks, e os fluxos usam quando executam decisões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 exibir as versões de rascunho e publicadas da tabela alternando **Exibir** alternar.

5. Mude sua tabela de decisão.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Se você quiser que esta versão se torne a nova versão publicada e a versão publicada original substituída irrecuperavelmente, selecione **Publicar** .
8. Selecione **Publicar**.

Modifique a estrutura da tabela de decisão em Workflow Studio

Evolua com sua lógica de negócios modificando as entradas ou colunas da tabela de decisão em Workflow Studio.

Modifique uma entrada para uma tabela de decisão

Modifique uma entrada alterando o rótulo, modificando o tipo e as propriedades associadas e alterando a alternância obrigatória.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, decision_table_admin ou permissões de desenvolvedor delegada. Para obter mais informações, consulte Delegar desenvolvedores usando o App Engine Studio .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Tabelas de decisão** .
3. Selecione uma tabela de decisão.
4. Escolha a entrada que você deseja modificar.
5. Modifique a entrada.
   - Para modificar o rótulo, selecione o rótulo, forneça um novo nome e pressione **Insira** .
   - Para mudar o tipo de entrada, escolha um tipo de entrada diferente na lista Tipo.

     Nota:
     O tipo de entrada poderá ser modificado somente se a entrada não estiver vinculada a uma coluna de condição.

   - Para modificar as propriedades do tipo de entrada, selecione o campo Propriedade e atualize o valor.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Filtrar entradas de referência e resultados em uma tabela de decisão

Restrinja a lista de resultados somente às informações que você precisa ver para os campos de entrada do tipo de referência e resultado nas tabelas de decisão em Workflow Studio.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou decision_table_admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Tabelas de decisão** .
3. Selecione uma tabela de decisão.
4. Crie um filtro para uma entrada ou resultado.
5. Selecione **Adicionar filtro de referência** .
6. Crie um filtro adicionando condições que contenham um campo, um operador e um valor.
   Você pode criar um filtro mais complexo selecionando **Novo conjunto de condições** e adicionando mais condições com **ou** ou **e.** para encadeá-los.
7. Clique em **Done** (Concluído).
8. **Opcional:** Adicione uma coluna de condição de referência vinculada com os filtros que você criou aplicados selecionando **Adicionar coluna de condição** Na linha de entrada Referência.
9. **Opcional:** Em **Dados a serem avaliados** , selecione **Registro de referência** .
   Uma entrada filtrada filtra a lista de registros nas células da coluna de condição vinculada onde estão os dados a serem avaliados **Registro de referência** . Uma coluna de resultado filtrada filtra a lista de registros nas células da coluna de resultado correspondentes.
10. Selecione **Save** (Salvar).

Atualize um filtro de referência existente

Faça mudanças em um filtro existente nas entradas do tipo Referência ou resultados nas tabelas de decisão em Workflow Studio.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Tabelas de decisão** .
3. Selecione uma tabela de decisão.
4. Selecione uma entrada ou resultado que você deseja modificar.
5. Aponte para o cabeçalho da coluna Resultado e selecione o ícone Editar propriedades da coluna ( ).
6. Selecione **Modificar filtro de referência** .
7. Faça suas mudanças e selecione **Concluído** .
8. Selecione **Save** (Salvar).

Exclua uma entrada de uma tabela de decisão

Exclua entradas que não são mais necessárias da sua tabela de decisão em Workflow Studio. A exclusão de uma entrada também exclui todas as colunas de condição relacionadas.

Antes de Iniciar

Excluir uma entrada de uma tabela de decisão pode interromper um fluxo playbook, ou script que passa dados por meio da entrada. Devido a essa possibilidade, você deve saber onde a tabela de decisão é usada antes de excluir qualquer coisa dela.

Tradução automática

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

Função necessária: administrador, decision_table_admin ou permissões de desenvolvedor delegada. Para obter mais informações, consulte Delegar desenvolvedores usando o App Engine Studio .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Tabelas de decisão** .
3. Selecione uma tabela de decisão.
4. No final da linha de entrada, selecione o ícone Opções do menu de entrada ( ) e selecione **Excluir** .
5. Selecione **Save** (Salvar).

Modifique uma coluna de condição da tabela de decisão

Modifique uma coluna de condição renomeando o rótulo, editando a descrição ou atualizando o tipo de entrada ou o operador padrão da tabela de decisão em Workflow Studio.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, decision_table_admin ou permissões de desenvolvedor delegada. Para obter mais informações, consulte Delegar desenvolvedores usando o App Engine Studio .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Tabelas de decisão** .
3. Selecione uma tabela de decisão.
4. Aponte para o cabeçalho da coluna Condição e selecione o ícone Editar propriedades da coluna ( ).
5. Faça suas mudanças e selecione **Concluído** .

> **Nota:**
> Se você tiver uma entrada do tipo *Opção* e você alterna o tipo de entrada para qualquer outro tipo, essa ação exclui todos os valores da coluna condição.

6. Selecione **Save** (Salvar).

Modifique uma coluna de resultado da tabela de decisão

Mude os dados que uma decisão avalia alterando a tabela de origem dessa tabela de decisão em Workflow Studio.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, decision_table_admin, permissões de desenvolvedor delegadas. Para obter mais informações, consulte Delegar desenvolvedores usando o App Engine Studio .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Tabelas de decisão** .

Tradução automática

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

3. Selecione uma tabela de decisão.
4. Aponte para o cabeçalho da coluna Resultados e selecione o ícone Editar propriedades da coluna ( ).
5. Substitua a tabela de resultados existente por uma nova tabela de origem.

Nota:
Alterar a tabela de resultados exclui os valores de resultados da tabela de decisão atual.

6. Clique em **Done** (Concluído).
7. Selecione **Save** (Salvar).

Modifique regras da tabela de decisão em Workflow Studio

Evolua com sua lógica de negócios modificando as linhas, os valores de resultado padrão ou o conteúdo da tabela de decisão em Workflow Studio.

Defina valores de resultado padrão

Considere a mudança da lógica de negócios definindo valores de resultado padrão em suas tabelas de decisão em Workflow Studio. Definir um resultado padrão considera cenários em que nenhuma regra de decisão é atendida pelos dados de entrada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se nenhum valor for definido na linha Resultado padrão ou você tiver limpo valores da linha, nenhum resultado padrão será retornado.

Nota:
Você pode definir resultados padrão para tabelas de decisão criadas antes da versão 4 do Construtor de decisões, mas nenhum valor é definido automaticamente. A linha de resultado padrão é compatível com todas as tabelas de decisão criadas fora do Construtor de decisões com uma resposta padrão especificada. Se você tiver a função decision_result_editor, precisará de um administrador ou usuário com permissões de nível superior para definir o resultado padrão inicial para todas as tabelas de decisão criadas em uma versão anterior do Construtor de decisões.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Tabelas de decisão** .
3. Selecione uma tabela de decisão.
4. Defina pelo menos uma coluna de resultado na tabela de decisão.
   Com uma coluna de resultado definida, a linha de resultado padrão aparece na parte inferior da tabela.
5. Defina um resultado padrão para todas as colunas que precisam de um.

Nota:
Se alguma coluna tiver um valor de resultado padrão e houver outras colunas de resultado com os tipos de resultado moeda ou verdadeiro/falso, essas colunas de resultado especificarão automaticamente um resultado padrão. Você pode limpar todos os valores de resultado padrão usando o menu de reticências na linha. No entanto, se você adicionar um valor padrão em outra coluna, as colunas de moeda e tipo de resultado verdadeiro/falso serão preenchidas automaticamente com um valor padrão.

6. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

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

Modifique uma regra de decisão em uma tabela de decisão

Modifique condições e resultados para atualizar regras de decisão em uma tabela de decisão em Workflow Studio.

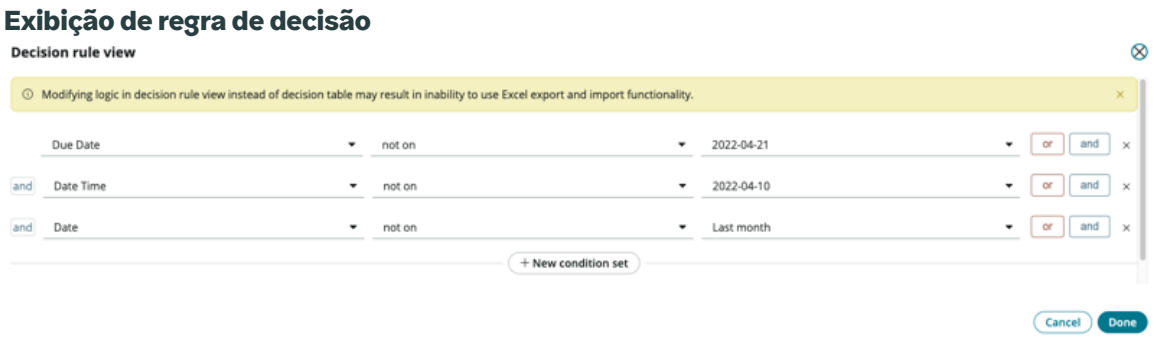
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, decision_table_admin ou permissões de desenvolvedor delegada. Para obter mais informações, consulte Delegar desenvolvedores usando o App Engine Studio .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Tabelas de decisão** .
3. Selecione uma tabela de decisão.
4. Selecione a célula que você deseja editar.
   - Modifique uma condição de uma das seguintes maneiras.
     - Selecione o operador e substitua-o por outro operador.
     - Selecione o valor da condição e forneça um novo valor.
     - Atualize o operador e o valor da condição.
   - Para modificar um resultado, selecione o valor do resultado e forneça um novo valor.
5. **Opcional:** Para modificar uma condição da tabela de decisão na exibição Regra de decisão, selecione o ícone de opções do menu de linha de regra de decisão (⋮) à esquerda do número da linha e selecione **Abra na exibição Regra de decisão** .

   (Optional) A exibição de regra de decisão oferece suporte a condições complexas que podem não caber na estrutura da tabela.

> **Nota:**
> Usar a exibição de Regra de decisão pode resultar na criação de condições complexas. Tabelas com linhas avançadas podem ser editadas no Excel, mas as linhas avançadas são somente leitura. Para obter mais informações, consulte Gerencie tabelas de decisão no Excel. Sempre que possível, divida decisões complexas em várias linhas de regra de decisão simplificada.

   a. **Opcional:** Edite a condição conforme necessário.

   b. **Opcional:** Selecione **Concluído** para confirmar suas mudanças.

6. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

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

Linhas duplicadas em uma tabela de decisão

Economize tempo e esforço na criação de regras de decisão duplicando estrategicamente linhas em uma tabela de decisão no Workflow Studio.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, decision_table_admin ou decision_rule_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Planeje a melhor maneira de duplicar linhas para maximizar a eficiência e economizar tempo criando sua tabela de decisão. Por exemplo, se você tiver cinco linhas que têm a mesma primeira condição, preencha a condição na primeira linha e duplique as linhas. As linhas podem ser duplicadas a qualquer momento e em qualquer ponto da integridade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Tabelas de decisão** .
3. Abra uma tabela de decisão.
4. No lado esquerdo da linha que você deseja duplicar, selecione o ícone Linha de decisão Duplicada abaixo desta linha ( ).

Reordenar linhas de decisão em uma tabela de decisão

Determine ou mude a sequência na qual suas regras de decisão são avaliadas reordenando as linhas em uma tabela de decisão em Workflow Studio.Insira um número diferente para sua linha no **Classificação** coluna para reordenar rapidamente as linhas em tabelas grandes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, decision_table_admin ou permissões de desenvolvedor delegada. Para obter mais informações, consulte Delegar desenvolvedores usando o App Engine Studio .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Tabelas de decisão** .
3. Selecione uma tabela de decisão.
4. Reordene as linhas usando um dos métodos a seguir.

Opção	Descrição
Reordene alterando o número da classificação	**a.** Em **Classificação** , clique duas vezes em um número para editá-lo. **b.** Insira um novo valor para a linha e pres–sione **Insira** . **Nota:** Se você mudar o número, mas não pressionar **Insira** , a classificação não muda. Este método é mais eficaz para reordenar linhas em tabelas de decisão grandes.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Arraste e solte uma linha para reordenar	**a.** Aponte para uma linha de decisão e selecione o ícone de garra de arrastar e soltar linha (⠿) na extrema esquerda. **b.** Arraste a linha para um novo local para reordenar as linhas. Este método é mais eficaz para reordenar linhas em tabelas de decisão menores, pois você só pode ver 20 linhas por vez.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Use tabelas de decisão

Tabelas de decisão integradas Workflow Studio São executados em fluxos com lógica de fluxo ou em scripts com chamadas de API.

Embora as tabelas de decisão estejam integradas Workflow Studio, a execução real da decisão ocorre em outras aplicações. Manter as ações de decisão separadas dessas aplicações permite que as decisões sejam reutilizadas e chamadas quando necessário.

Tabelas de decisão em fluxos

Em Workflow Studio, as decisões são executadas como parte do **Tome uma decisão** lógica de fluxo. Para obter mais informações, consulte Fazer uma lógica de fluxo de decisão.

Tabelas de decisão em APIs

Em scripts, as tabelas de decisão são executadas usando chamadas de API para a tabela de decisão com os métodos GetDecision() ou GetDecisions() da DecisionTableAPI. Para obter mais informações, consulte DecisionTableAPI - Scoped, Global .

Gerencie tabelas de decisão no Excel

Se você tiver tabelas de decisão grandes para criar ou quiser aprimorar tabelas de decisão fora do ServiceNow AI Platform, Gerencie-os no Excel. Exporte uma tabela de decisão para um arquivo do Excel, edite o arquivo baixado para adicionar e editar linhas e importe o arquivo de volta para Workflow Studio.

Exportando uma tabela de decisão para o Excel

Depois de criar e salvar entradas, colunas de condição e colunas de resultado, exporte uma tabela de decisão para o Excel em .xlsx formate selecionando **Exportação** . O arquivo exportado contém duas planilhas: Uma com a tabela de decisão e outra com instruções sobre como criar linhas de decisão e evitar erros de importação.

Editar suas tabelas de decisão no Excel pode ajudar você a criar tabelas grandes com mais rapidez. Ele também permite atribuir a configuração estrutural a um desenvolvedor e delegar a criação de regras a outra pessoa, que poderia preenchê-la no Excel.

Nota:
Se você tiver linhas avançadas em sua tabela de decisão ao exportar para o Excel, essas linhas serão somente leitura e não poderão ser editadas no Excel. Você pode editar o restante da tabela no Excel e importá-la de volta para Workflow Studio.

Tradução automática

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

Modificando a tabela de decisão no Excel

Depois de exportar uma tabela de decisão para o Excel, você pode adicionar, remover, editar ou reordenar regras de decisão. Siga estas instruções para criar sua tabela de decisão.

- Crie condições usando as colunas operador e valor.
  - Em cada **Operador** , escolha o operador relevante na lista suspensa. A lista de operadores é específica para o tipo de campo de coluna de condição.
  - Em cada **Valor** , insira ou selecione o valor da condição, seguindo a orientação de formato da planilha de instruções.
  - Ao criar data, data de vencimento, data/hora, referência ou condições de escolha, você pode selecionar um valor na lista suspensa.
- Especifique valores de resultado.
  - Em cada **Resultado** , insira o valor do resultado.
  - Para obter resultados de referência ou escolha, selecione um valor de resultado na lista suspensa.

Considere as seguintes limitações ao modificar uma tabela de decisão no Excel.

- Use o Excel para adicionar, remover ou editar regras de decisão, mas não use o Excel para adicionar ou modificar colunas de condição ou colunas de resultado.
- Edite somente células no **Condição** e. **Resultado** colunas. Todos os dados inseridos à direita dessas colunas são ignorados durante a importação.
- Mantenha os cabeçalhos no arquivo exportado e não os modifique de forma alguma.
- Modifique somente o arquivo exportado original no Excel. Não copie e cole o conteúdo de um arquivo exportado em um novo arquivo do Excel. No entanto, o arquivo original pode ser renomeado.
- Certifique-se de que não haja linhas vazias. Qualquer entrada após cinco linhas vazias consecutivas será ignorada.

Importando um arquivo do Excel para Workflow Studio

Nota:
A opção de importação só estará disponível depois que você exportar a tabela de decisão para o Excel.

Durante o processo de importação, todas as modificações no arquivo do Excel são validadas antes que suas mudanças sejam importadas para Workflow Studio. Os seguintes resultados são possíveis ao tentar importar.

- **Importação bem-sucedida** Importação do arquivo do Excel bem-sucedida. A janela Importar é fechada automaticamente e sua tabela de decisão é atualizada com os dados importados. Salve suas mudanças antes de continuar.
- **Importação com falha** Falha na importação do arquivo do Excel. Baixe o. Error.xlsx arquivo que contém a descrição detalhada sobre os erros e como corrigi-los. Depois de corrigir os erros, siga o processo de importação e importe o arquivo de erro corrigido.

Exibir histórico de exportação e importação

Exiba o histórico de exportação e importação de uma tabela de decisão na barra lateral Histórico. Cada entrada exibe o nome do usuário que importou ou ou exportou o arquivo e o carimbo de data/hora.

Tradução automática

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

Você pode baixar o arquivo do Excel relevante com base no tipo de histórico: O arquivo exportado (exportação bem-sucedida), o arquivo importado (importação bem-sucedida) ou o arquivo de erro (falha na importação). Os registros de histórico não são criados quando você seleciona **Cancelar** na janela de importação.

Limitações

Os cenários a seguir são cenários em que você não pode modificar uma tabela de decisão no Excel.

- A tabela de decisão não contém uma coluna de condições.
- A tabela de decisão tem mudanças não salvas.
- A tabela de decisão tem colunas de condição com tipos de campo incompatíveis.
- A tabela de decisão tem uma coluna de condição relacionada a uma entrada inativa.

Nota:
A Estrutura de localização está integrada nas tabelas de decisão. No entanto, como o recurso Editar no Excel não oferece suporte à localização, você não pode usar esse recurso em nenhuma instância que não use inglês.

Exiba objetos relacionados em uma tabela de decisão

Ver e abrir objetos relacionados à sua tabela de decisão, como fluxos, subfluxos, e playbooks .

Antes de Iniciar
As restrições de segurança determinam os objetos relacionados que você vê. Se você espera ver objetos relacionados, mas não, entre em contato com o administrador para obter assistência.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Tabelas de decisão** .
3. Abra uma tabela de decisão.
4. Ícone de opções de menu da tabela de decisão ( ) e selecione **Consulte Objetos relacionados** .
   Uma lista de objetos relacionados é aberta, mostrando onde sua tabela de decisão é usada em fluxos playbooks, e subfluxos. Dependendo da sua função, você pode ver uma lista vazia (ou não tão cheia) com um número ao lado de **Número de objetos ocultos por restrições de segurança** .
5. **Opcional:** Selecione um objeto relacionado para abri-lo Workflow Studio.

Teste uma tabela de decisão em Workflow Studio

Teste sua tabela de decisão em Workflow Studio antes de publicar para garantir que as regras forneçam o resultado desejado para um determinado conjunto de dados de entrada.

Antes de Iniciar
Você só pode testar tabelas de decisão salvas. Você pode criar uma tabela com pelo menos uma entrada e resultado e salvá-la e testá-la ou testar uma tabela existente que foi salva.

Função necessária: administrador, decision_table_admin, decision_table_reader, gerente de mudanças ou desenvolvedor delegado

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Tabelas de decisão** .
3. Selecione uma tabela de decisão.
4. Selecione **Testar**.
5. Se a tabela tiver a criação de rascunho habilitada e já tiver sido publicada, selecione se deseja testar a versão de rascunho ou publicada no **O que testar** lista suspensa.
6. Em **Como executar** selecione se você deseja retornar somente a primeira decisão em que sua entrada corresponde às condições ou todas as decisões em que sua entrada corresponde às condições.
7. Insira os dados de entrada para testar.
8. Selecione **Testar**.

Resultado

Os resultados do teste são exibidos, mostrando nenhum resultado ou uma ou todas as decisões em que os dados de entrada correspondem às condições. Você pode executar testes adicionais na tabela alterando os parâmetros de teste e as entradas e selecionando **Teste** novamente.

Criar snippets de código da tabela de decisão

Crie snippets de código de tabelas de decisão publicadas em Workflow Studio executar a tabela de decisão a partir de qualquer script e facilitar a substituição da lógica codificada por decisões.

Antes de Iniciar

Se você tiver a criação de rascunho habilitada, deverá publicar sua tabela de decisão para poder copiar um snippet de código da tabela. Se a criação de rascunho não estiver habilitada, salve sua tabela de decisão para acessar este recurso.

A capacidade de copiar snippets de código para uma tabela de decisão permite inserir rapidamente a tabela no script sem precisar criar o código usando a documentação da API. Para obter mais informações sobre a API Tabela de decisão, consulte DecisionTableAPI - Scoped, Global .

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Tabelas de decisão** .
3. Abra uma tabela de decisão publicada.
4. Ícone de opções de menu da tabela de decisão ( ) e selecione **Criar snippet de código** .
   Dois snippets de código são gerados. O primeiro snippet de código chama a API GetDecision(), que retorna somente o primeiro resultado que corresponde às entradas e especificações na tabela de decisão. O segundo snippet de código chama a API GetDecisions(), que retorna uma lista de todos os resultados que correspondem às suas entradas.
5. Selecione uma das opções **Retorna a primeira decisão que corresponde** ou **Retornar todas as decisões correspondentes** dependendo de qual snippet de código você precisa.
6. Selecione **Copiar código** .

Tradução automática

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

7. **Opcional:** Se você quiser copiar o outro snippet de código, selecione **OK** para fechar a mensagem de confirmação e copiar o código da outra opção.
8. Insira o snippet de código no script onde você deseja chamar a tabela de decisão e definir os dados a serem usados para cada variável de entrada.

Modificar tabelas de decisão na IU clássica

Workflow Studio oferece suporte a tabelas de decisão que foram criadas no ambiente clássico. No entanto, alguns tipos de dados e condições do ambiente clássico não são totalmente compatíveis com Workflow Studio. Para tipos de campo incompatíveis e decisões com lógica condicional complexa, use a exibição de regra de decisão para modificar essas expressões de condição.

Na primeira vez que você abre uma tabela de decisão que foi criada no ambiente clássico, Workflow Studio cria automaticamente colunas de condição para todos os campos exclusivos avaliados nos critérios de condição.

- Se a tabela contiver regras de decisão compatíveis com a tabela, uma condição por célula será exibida.
- Se uma regra de decisão contiver tipos de campo incompatíveis ou lógica complexa, todas as condições nas colunas de condição serão mescladas em uma única expressão de condição. Esta expressão é um hiperlink para o Construtor de condições que você pode usar para modificar as condições da regra de decisão. Para obter mais informações, consulte Construtor de condições .
- Se você remover os aspectos da expressão de condição que definem a decisão como complexa, a decisão será exibida no formato compatível.

As seções a seguir fornecem resumos de tipos complexos de lógica condicional.

Decisões com lógica complexa

Algumas regras de decisão podem não ser compatíveis com Workflow Studio. Estas decisões são:

- Decisões com uma condição OU na expressão de condição
- Decisões com vários critérios que avaliam a mesma entrada de não referência
- Decisões com vários critérios que avaliam o mesmo campo de referência ou registro
- Decisões que avaliam tipos de dados de entrada incompatíveis
- Decisões que avaliam entradas inativas

Tabelas de decisão com tipos de dados de entrada incompatíveis

Se uma entrada tiver um tipo de dados incompatível, você poderá mudar somente o rótulo de entrada e **Obrigatório** comutador de alternância. O tipo de dados de entrada é somente leitura e você não pode adicionar novas colunas de condição.

Tabelas de decisão com condições incompatíveis

Se uma coluna de condição tiver um tipo de dados incompatível, você ainda poderá mudar o rótulo e a descrição. A entrada e o operador padrão 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.

- Em uma coluna de condição incompatível, as células sem valores estão inativas. Os usuários devem usar a exibição de regra de decisão para inserir um valor.
- Quando um valor é inserido para uma coluna de condição incompatível, a linha de decisão resultante será uma decisão incompatível.

Exclua uma tabela de decisão

Exclua tabelas de decisão que você não precisa mais da lista de tabelas de decisão em Workflow Studio.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Tabelas de decisão** .
3. Aponte para o lado esquerdo da linha em que sua tabela de decisão está, marque a caixa de seleção e selecione **Excluir** .
4. Selecione **Excluir**.

Condições de filtro em uma tabela de decisão

Filtre as condições na tabela de decisão para se concentrar nos dados necessários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Tabelas de decisão** .
3. Na lista de tabelas de decisão, selecione qualquer tabela de decisão desejada.
4. Em **Tabela de decisão** , selecione ⋮ para exibir as opções de filtragem.
5. Em **Filtrar por valor** selecione qualquer condição desejada na lista suspensa.
6. Insira um valor de condição adequado e selecione **Aplicar** para executar o filtro.

Resultado
Depois de aplicar os filtros, você verá uma tabela com os dados focados nas condições e valores definidos.

Usar registro de referência aprimorado

Exiba e gerencie registros ao fazer referência a outros registros no atual Tabelas de decisão sem alternar para outra tela.

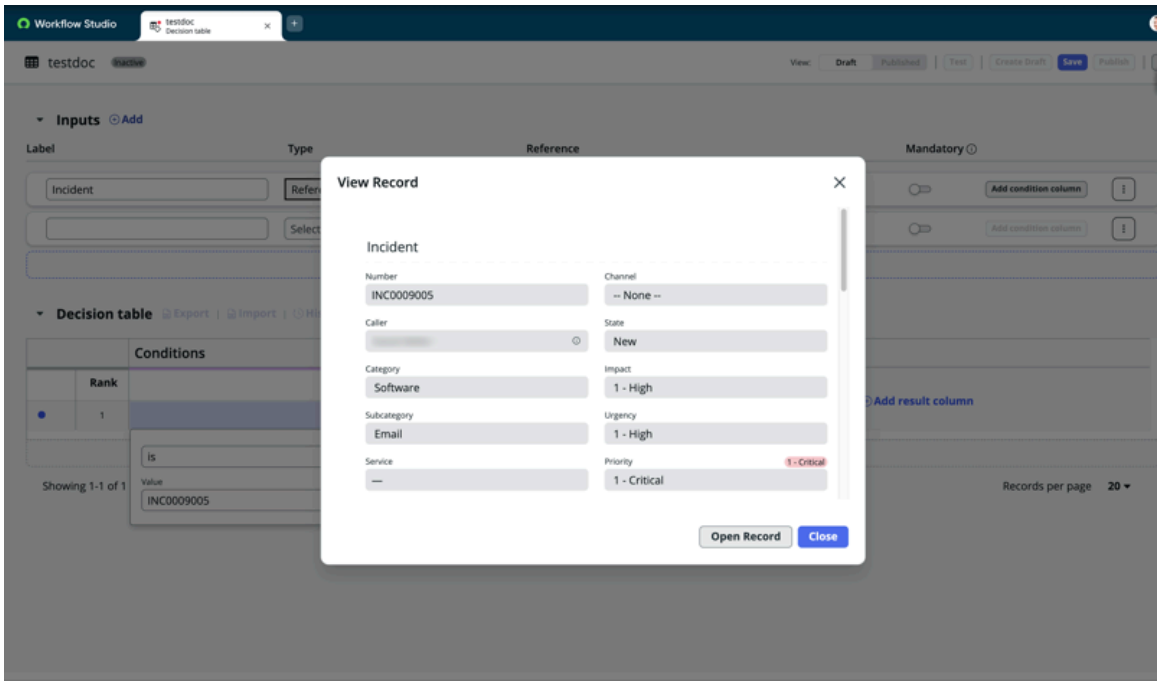
Antes de Iniciar
Você deve ter um rótulo de referência de tipo disponível na interface de entrada.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode exibir os registros de referência detalhados na instância da tabela de decisão atual. Você também pode abrir esses registros e fazer mudanças.

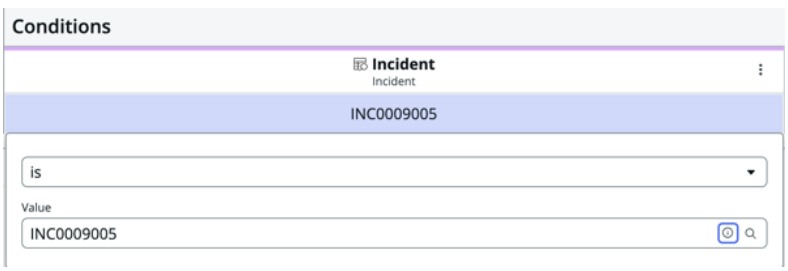
Tradução automática

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



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial, selecione **Tabelas de decisão** .
3. Na lista de tabelas de decisão, selecione qualquer tabela de decisão desejada.
4. Em **Tabela de decisão** , selecione a coluna com o tipo de referência.
5. Selecione um valor de condição apropriado.
   Por exemplo, na captura de tela, a coluna rotulada **Incidente** tem a condição definida como . e o valor é definido como INC0009005 .
   Depois de definir esse valor, você verá um ícone de informações no campo valor, semelhante à captura de tela.



6. Selecione ícone para exibir os detalhes do registro.

Defina linhas ativas ou inativas

Ativando uma linha em um Tabelas de decisão inclui suas condições e regras ao executar o. Tabelas de decisão ao desativar linhas exclui a lógica durante a execução do Tabelas de decisão. Este recurso permite que você use ou ignore condições nas linhas ao executar o. Tabelas de decisão sem excluí-los.

Este recurso ajuda você a marcar Tabelas de decisão linha como ativa ou inativa. Veja como funciona:

Tradução automática

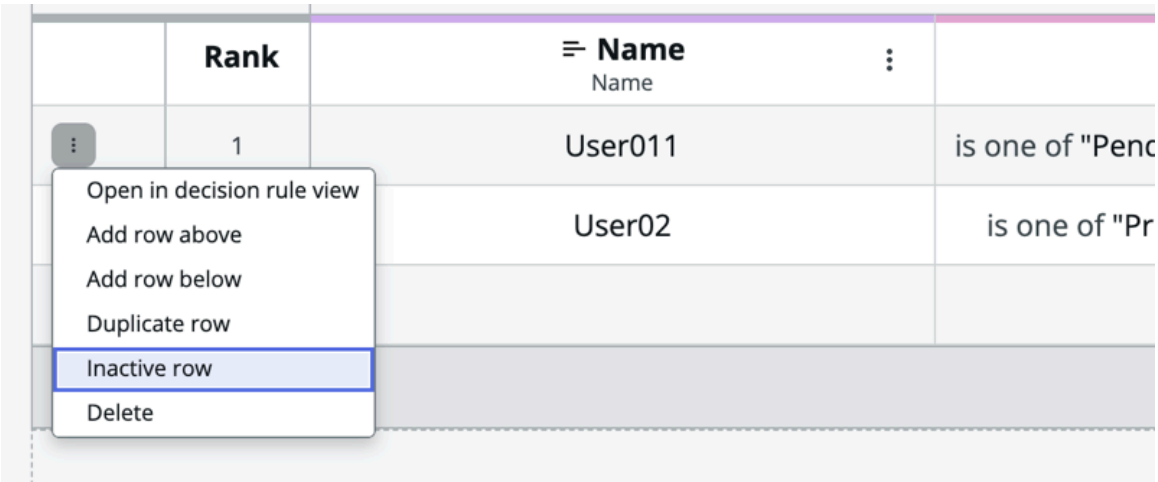
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Marcar linhas como inativas- Se você marcar uma linha como inativa, o sistema excluirá as regras e a lógica nas linhas ao executar as condições fornecidas em Tabelas de decisão. Este recurso permite desabilitar determinadas regras temporariamente sem excluí-las, facilitando o teste de mudanças ou a solução de problemas.

Nota:

.

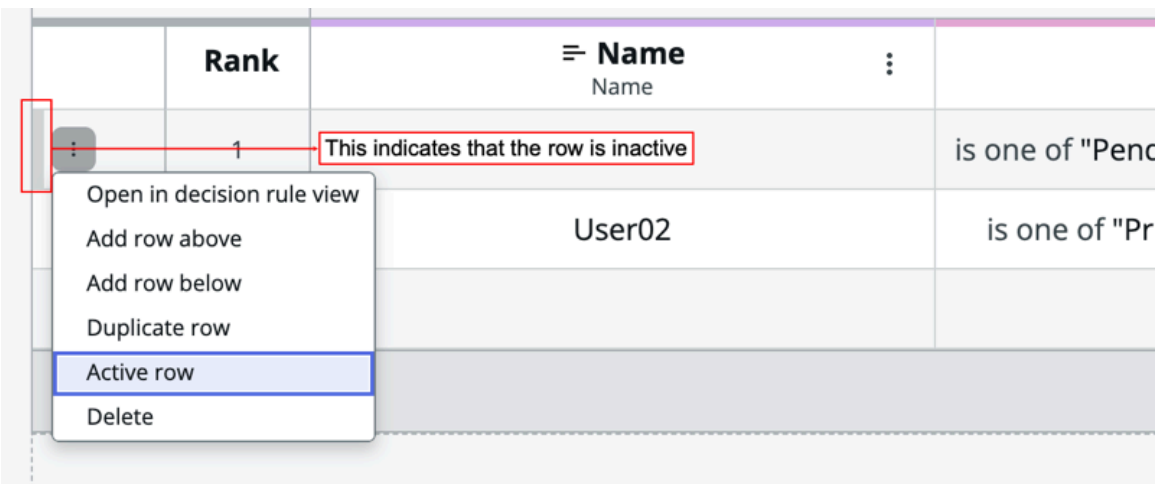
- Por padrão, as linhas são definidas para o estado ativo.
- Você pode ativar ou desativar várias linhas. Você pode selecionar **Linha inativa** > **Linha ativa**.



- Marcar linhas como ativas- Se você marcar uma linha como ativa, o sistema incluirá as regras e a lógica nas linhas ao executar as condições fornecidas em Tabelas de decisão. É útil para verificar se as condições nas linhas são atendidas durante a execução da Tabela de decisão.

Nota:

Linhas inativas podem ser identificadas com uma faixa de cor cinza que aparece no início da linha como na captura de tela.



[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.

Classificar tabelas de decisão

A classificação em tabelas de decisão organiza colunas com base em condições e valores, facilitando o gerenciamento e a análise de lógica complexa. Ajuda a encontrar rapidamente condições e resultados específicos, melhorando a usabilidade e a eficácia da tabela de decisão, tornando as informações mais acessíveis e gerenciáveis.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

Navegar até **Tudo** > > .

[End]

Criando spokes usando o Gerador de spokes

Automatize tarefas de integração criando uma sequência de ações reutilizáveis para desenvolver integrações personalizadas chamadas spokes.

Solicitar aplicativos na Store

Visite ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis, obter informações sobre como enviar solicitações para a loja e baixar e instalar Gerador de spoke (sn_spoke_builder) . Para obter informações cumulativas de notas de versão para todos os aplicativos lançados, consulte ServiceNow Store notas da versão do histórico de versões .

Dependências da aplicação

Se você estiver tendo problemas para instalar o app, certifique-se de que o plug-in dependente ServiceNow IntegrationHub Starter Pack Installer (com.glide.hub.integrations.starter) esteja instalado. Você precisa da licença do ServiceNow IntegrationHub Professional Pack Installer em seus ambientes de produção e subprodução para criar spokes usando Abrir Especificação de API, coleção do Postman , Ou Now Assist.

Nota:
Alguns desses plug-ins são recursos licenciáveis e exigem licenças apropriadas, se usados fora da implementação do spoke.

Capacidades

Um IntegrationHub o spoke personalizado fornece integração de entrada e saída com aplicações de terceiros. Essas integrações, conhecidas como *spokes* , são fáceis de configurar e permitem adicionar rapidamente ações poderosas sem a necessidade de escrever um script. Este recurso requer um IntegrationHub assinatura. Para obter mais informações, consulte Cronogramas jurídicos - Visão geral do IntegrationHub .

Você pode criar spokes personalizados para a aplicação de terceiros necessária importando um OpenAPI Especificação ou Coleção do Postman , Fragmentos de documentação da documentação de API de terceiros ou criando um spoke manualmente .

Tradução automática

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

Funções do usuário obrigatórias

- Usuários com a função de administrador podem:
  - Exiba **Spokes** guia.
  - Crie um novo spoke.
  - Importe uma especificação OpenAPI.
  - Criar alias de conexão.
  - Publique ações e salve ações como rascunhos.
  - Consulte o log de atividades do spoke.
- Usuários com as funções action_designer e fd_read_actions podem:
  - Exiba **Spokes** guia.
  - Consulte Ações em um spoke.
- Usuários com a função action_designer podem adicionar ações .

Nota:
Usuários com apenas a função fd_read_actions só podem ver ações.

- Usuários com flow_operator ou flow_designer podem exibir fluxos e subfluxos.

Limite de tamanho de especificação do OpenAPI

Por padrão, o sistema pode importar Especificações OpenAPI de até 10 MB. Para aumentar o tamanho da importação, atualize *`glide.rest.openapi.max_request_size`*propriedade do sistema. O valor máximo é 100 MB.

Limitações da especificação OpenAPI

As ações do spoke criadas pela importação da especificação OpenAPI contêm a etapa OpenAPI. Certifique-se de estar ciente dessas limitações da etapa OpenAPI.

Solicitar tipos de mídia do corpo

O corpo da solicitação é compatível somente com tipos de mídia JSON.

Nota:
Um objeto de saída do tipo cadeia de caracteres é criado quando o esquema OpenAPI tem additionalProperties ou nenhuma propriedade.

Componentes do OpenAPI 3,0

OpenAPI 3,0 adiciona novos componentes ao Swagger 2,0 para descrever uma API em mais detalhes. O suporte à OpenAPI na etapa OpenAPI oferece suporte a alguns, mas não a todos esses componentes. No momento, a etapa OpenAPI não oferece suporte a esses componentes.

- Objeto de esquema: Propriedades oneof, anyOf, additionalProperties
- Objeto discriminador
- Objeto de informações: TermsOfService, contato, campos de licença
- Objeto de 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.

- Vincular objeto
- Objeto de retorno de chamada
- Objeto do esquema de segurança
- Objeto de requisitos de segurança
- Objeto de marcador
- Objeto de documentação externo
- Objeto do servidor
- Extensões de especificação
- Referências recursivas

Mais informações sobre esses componentes estão disponíveis na documentação do OpenAPI. Consulte OpenAPI Especificação .

Número máximo de operações compatíveis

O número de operações de API é limitado a 500 por padrão. No entanto, usando a propriedade do sistema `glide.rest.openapi.max_operation_limit`, você pode configurar o número de operações de 1 a 1000.

Versão do app

O Spoke Generator v4.2.0 é a versão mais recente.

Crie ações de spoke e crie importando uma Especificação OpenAPI

Automatize uma integração e gere ações reutilizáveis importando uma especificação OpenAPI.

Antes de Iniciar

- Instale o app Gerador de spoke do ServiceNow Store.
- Confirme isso ServiceNow IntegrationHub Professional Pack Installer (com.glide.hub.integrations.professional) está instalado e a licença é atribuída.
- Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Clique **Criar novo** > **Spoke**.
3. Na tela Informações do spoke, especifique se você deseja criar o spoke em um novo escopo ou em um escopo existente.

   a. Se você optar por criar o spoke em um novo escopo, selecione uma imagem como o logotipo para sua integração e preencha os campos.

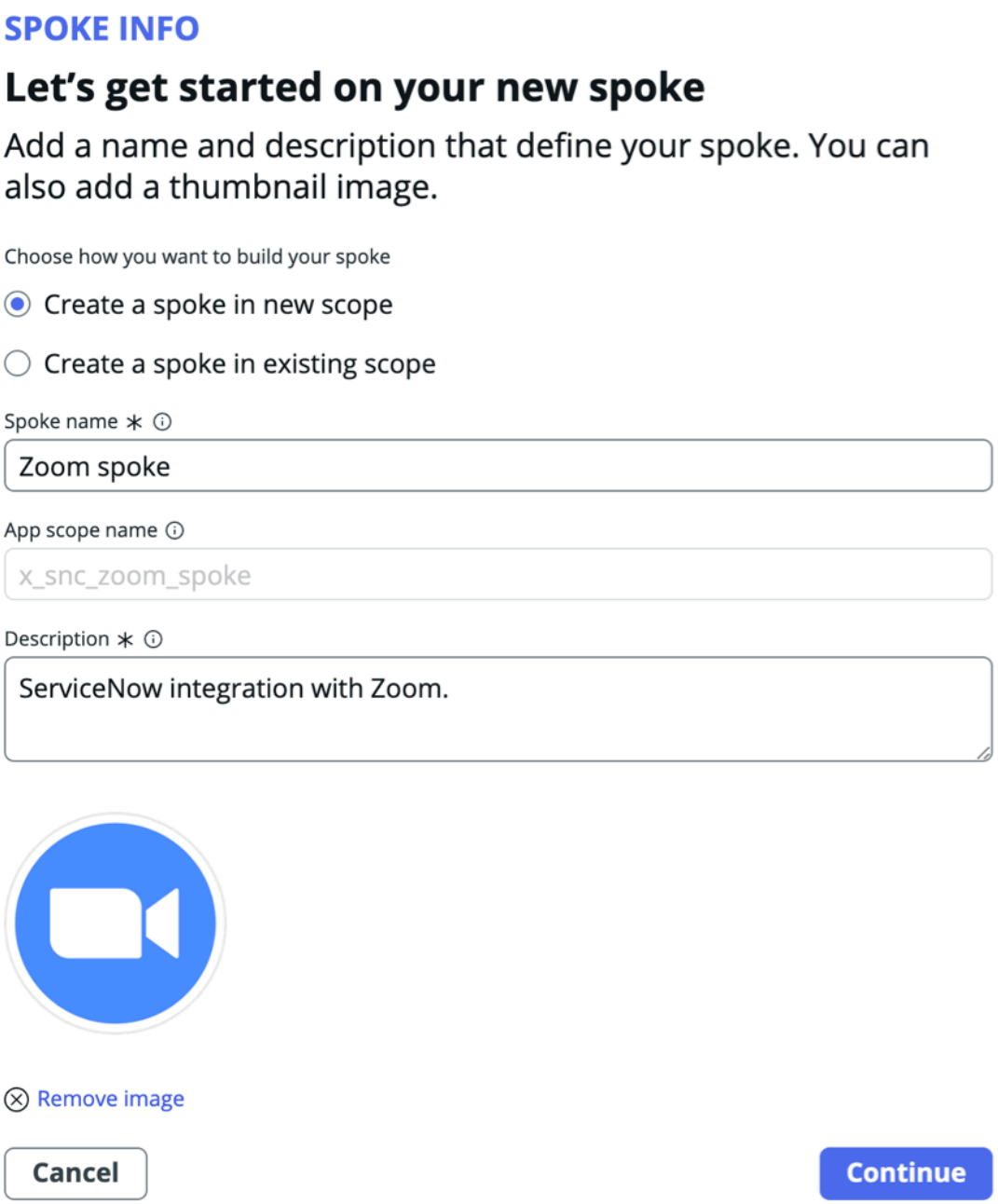
   Aqui, passaremos por uma integração com o Zoom como exemplo.

Campo	Descrição
Nome de spoke	Nome para identificar o spoke 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.

Campo	Descrição
Descrição	Descrição sobre o spoke personalizado.

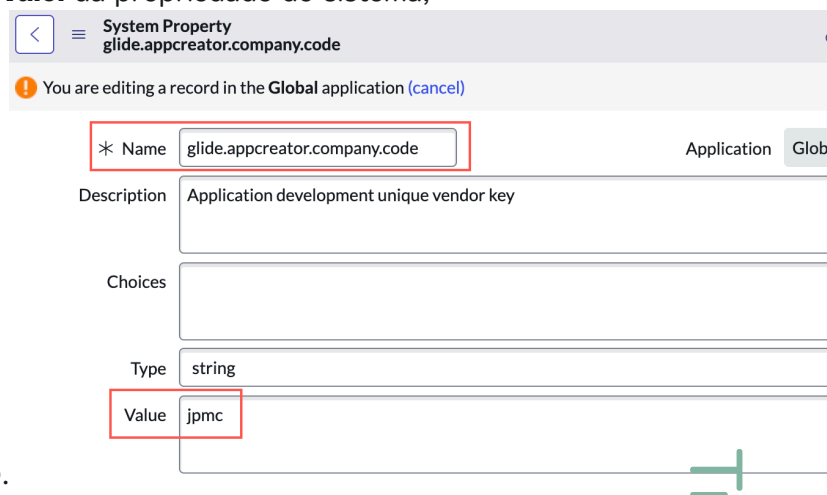


Tradução automática

© 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.

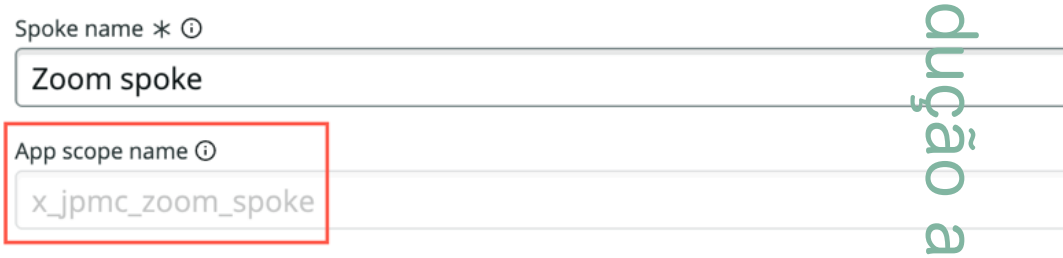
Nota:

O valor de **Nome do escopo da aplicação** é o formato: `x_<company-code>_<spoke-name>_<spoke>` . Por padrão, o <company-code> é, `snc` . Você pode configurar o código da empresa configurando **Valor** da propriedade do sistema,



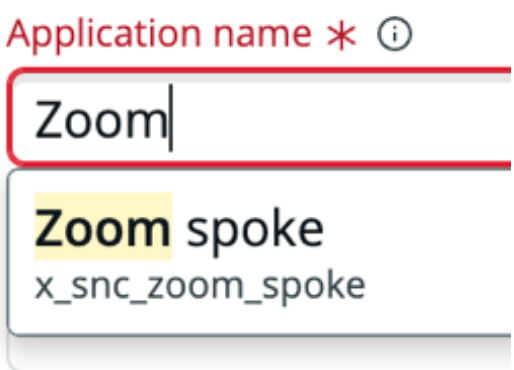
`glide.appcreator.company.code`.

Este valor configurado é usado quando o valor **Nome do escopo da aplicação**gerado.



b. Se você optar por criar o spoke em um escopo existente, selecione uma imagem como o logotipo para sua integração e preencha os campos.

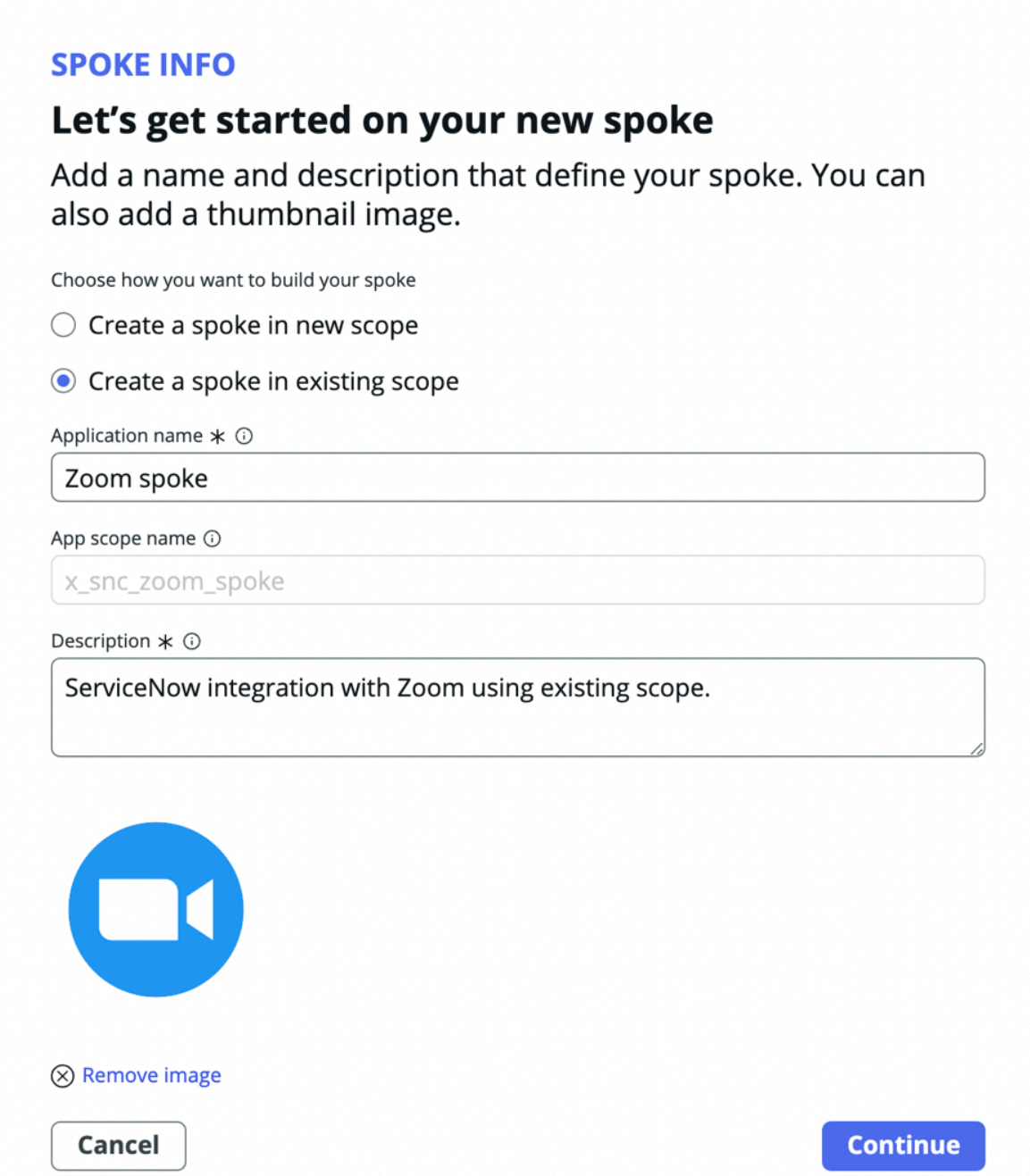
Aqui, passaremos por uma integração com a AWS como exemplo.

Campo	Descrição
Nome da aplicação	Um nome ou escopo de aplicação existente. 
Nome do escopo da aplicação	Nome do escopo preenchido automaticamente com base no selecionado **Nome da aplicação** .

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Descrição	Descrição sobre o spoke personalizado.

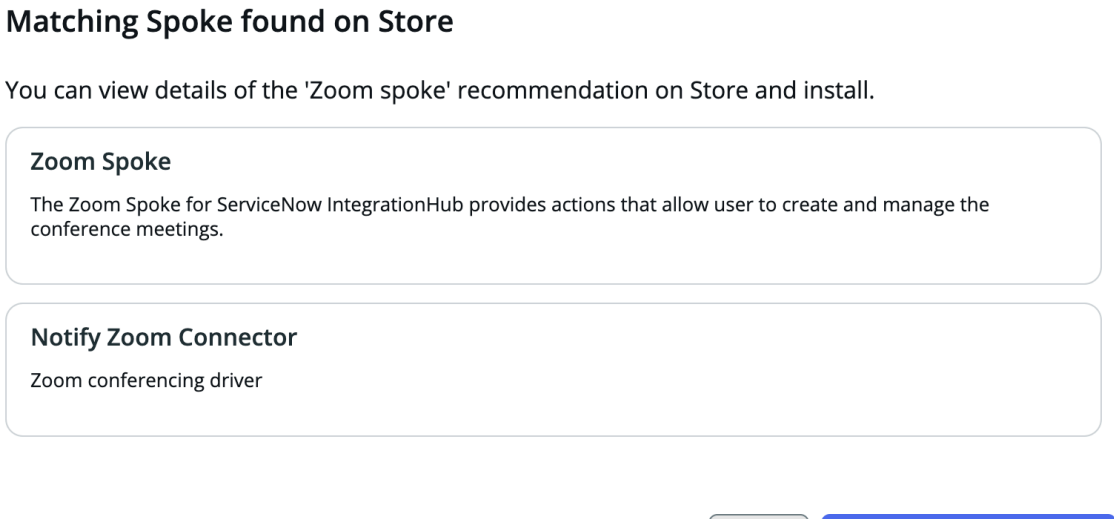


4. Clique em **"Continuar"**.

Tradução automática

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

Com base no nome e na descrição fornecidos, se houver spokes correspondentes na Store, os detalhes do spoke serão exibidos.



a. Clique em **Exibir detalhes na Store** para ver os detalhes dos spokes correspondentes.
Os detalhes dos spokes correspondentes são exibidos em uma nova guia do navegador.

b. Instale o spoke da Store.
Para mais detalhes, consulte Install a ServiceNow Store application .

c. Depois de instalar o spoke, navegue até Workflow Studio guia.
O sistema exibe a mensagem Você instalou um spoke da Store? .

d. Selecione uma dessas opções e clique em **Continuar** .

Opção	Descrição
Sim, exiba o spoke instalado.	Opção para redirecionar para **Spokes** painel em **Integrações** .
Não, criarei um spoke personalizado.	Opção para continuar com a criação do spoke.
Não, quero sair da criação do spoke.	Opção para fechar a guia atual.

5. Clique em **Ignorar** se você quiser criar o spoke personalizado.

Nota:
As etapas a seguir também serão aplicáveis se você tiver selecionado **Não, criarei spoke personalizado.** opção.

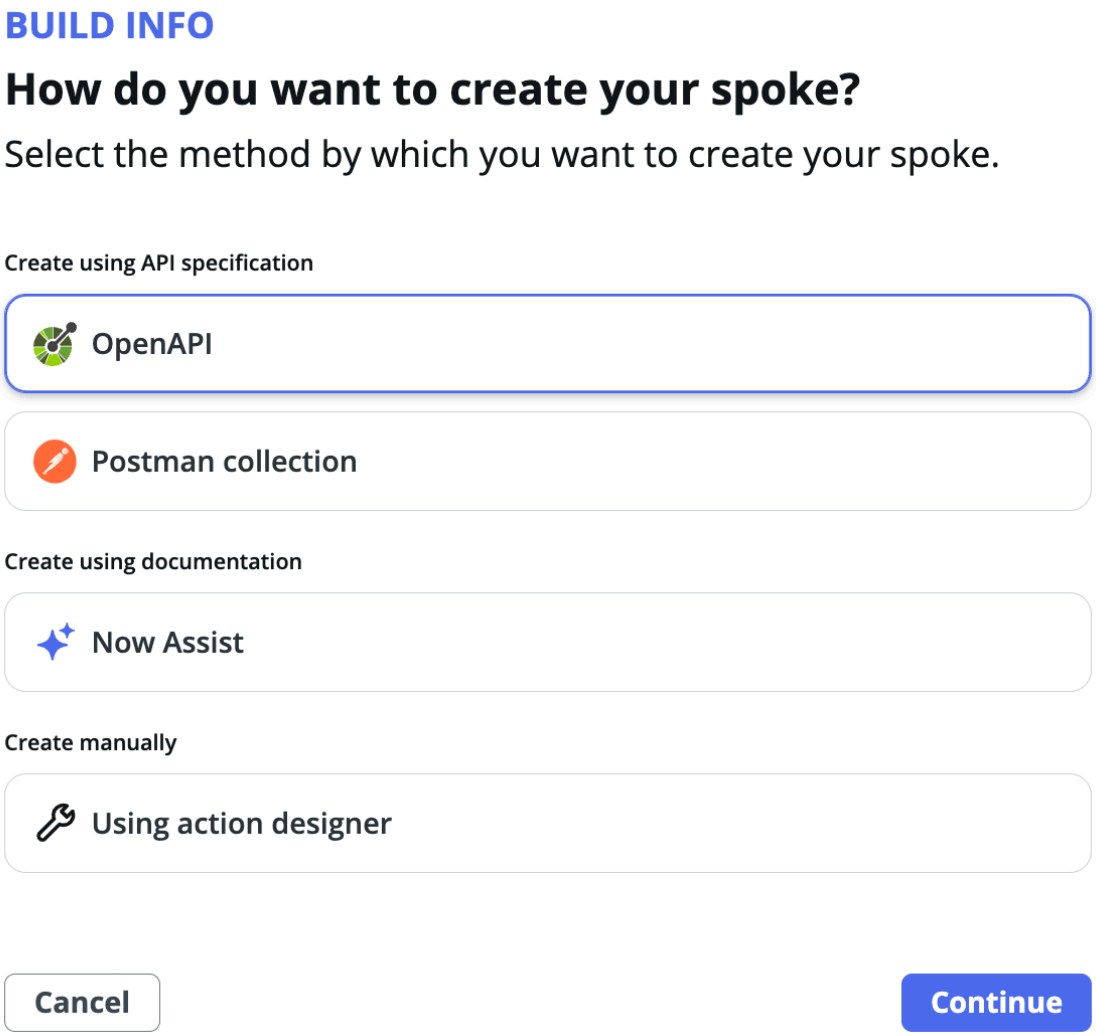
O spoke é criado e uma mensagem de confirmação é exibida.

6. Na tela Informações de compilação, selecione o método usando o qual você deseja criar seu spoke.
Você pode optar por criar seu spoke usando a especificação OpenAPI ou a coleção do Postman.

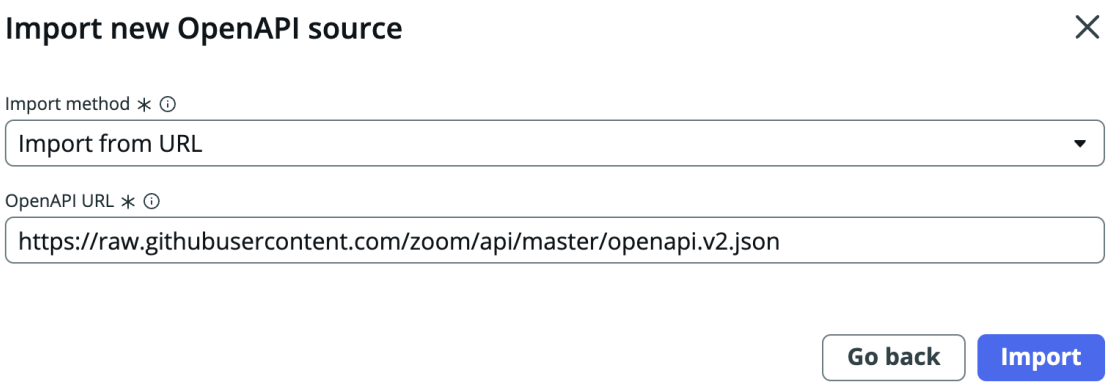
7. Selecione **OpenAPI Especificação** e clique em **Continuar** Para importar uma especificação OpenAPI.

Tradução automática

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



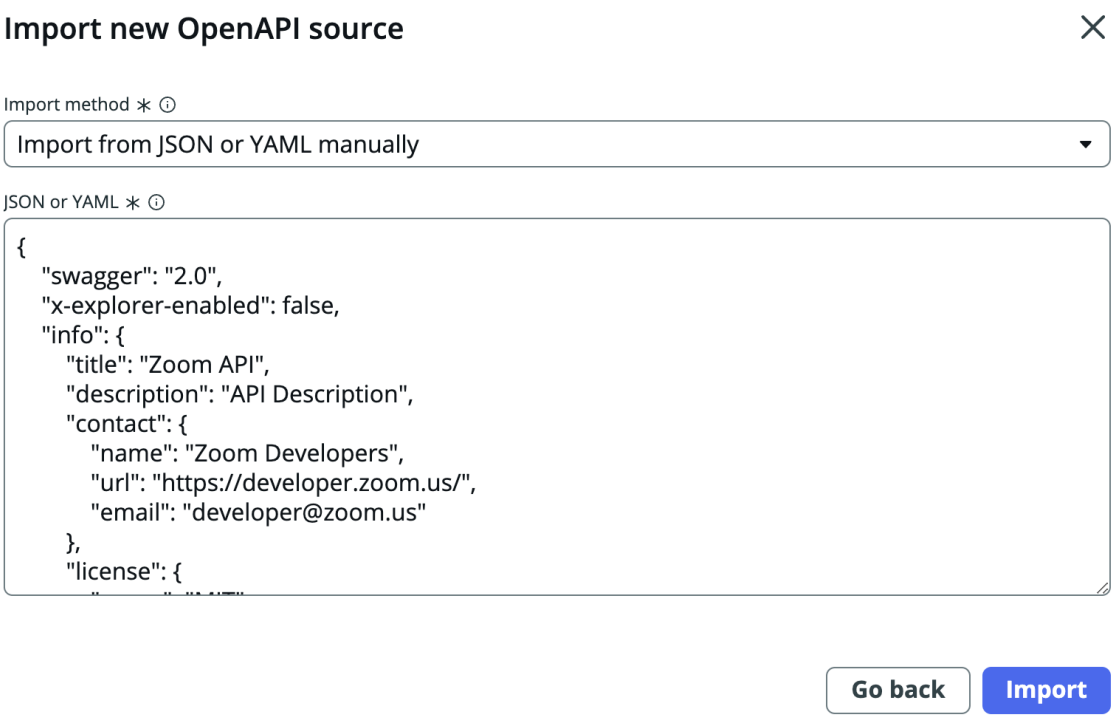
8. Para **Origem da OpenAPI** clique em **Importar novo** .
9. Na tela Importar nova origem da OpenAPI, execute uma dessas duas etapas.
   a. Se você quiser importar usando um URL, selecione **Importar da URL** para **Método de importação** E especifique o URL em **URL da OpenAPI** .



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Se você quiser importar manualmente usando o código JSON ou YAML, selecione **Importar de JSON ou YAML manualmente** para **Método de importação** e forneça o código em **JSON ou YAML** .



10. Clique em **Importar**.
A origem OpenAPI é importada.

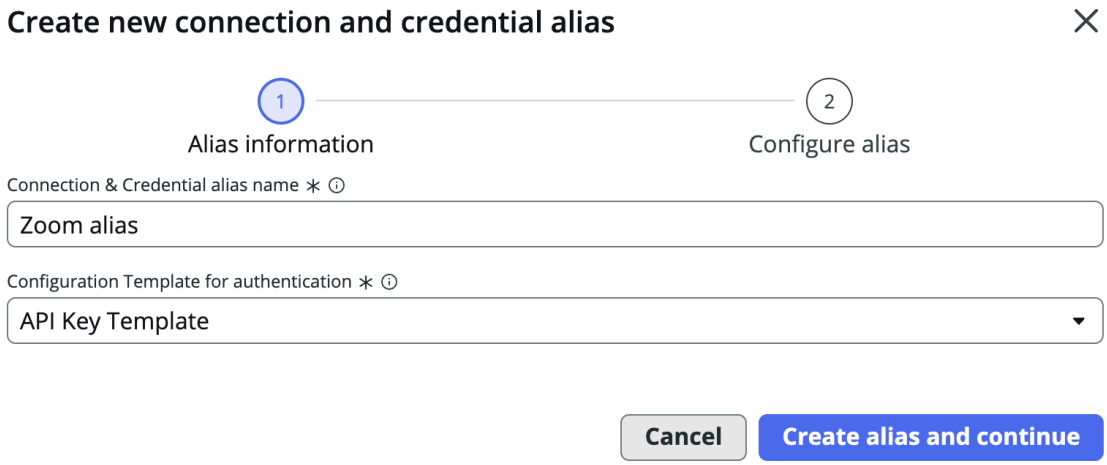
11. Para **Alias de conexão e credencial** clique em **Criar novo** .

12. Na tela Criar novo alias de conexão e credencial, preencha os campos e forneça as informações do alias.

Campo	Descrição
Nome de conexão e credencial	Nome para identificar o registro de alias de conexão e credencial.
Modelo de configuração para autenticação	Mecanismo de autenticação necessário para esta integração. Certifique-se de que o mecanismo de autenticação seja compatível com a origem da OpenAPI. **Nota:** O modelo de configuração é preenchido automaticamente com base na especificação OpenAPI fornecida. Você pode continuar com a opção padrão ou alterá-la de acordo com seu requisito.

Tradução automática

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



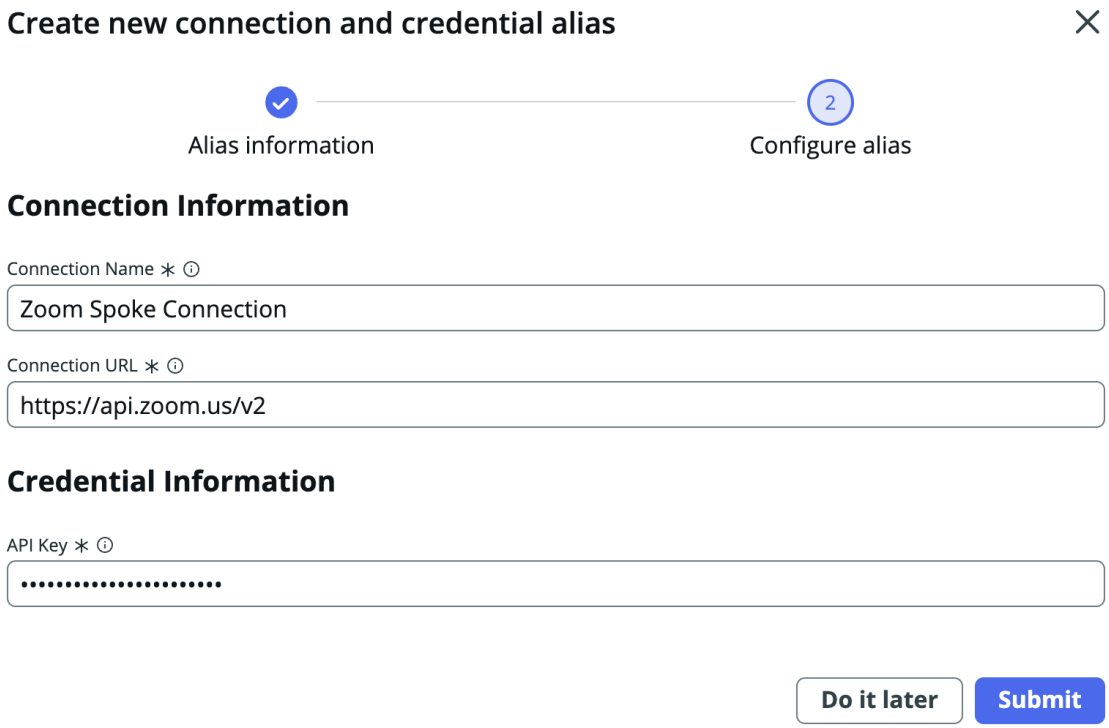
13. Clique em **Crie alias e continue** .

14. Na mesma tela, preencha os campos para configurar o alias.

Campo	Descrição
Informação de conexão	
Nome da Conexão	Nome para identificar o registro de conexão.
URL de conexão	URL base para se conectar à instância ou servidor de terceiros. Este URL é preenchido automaticamente com base na especificação OpenAPI que você forneceu.
Informações de credencial	
Com base no modelo de configuração selecionado, os campos de credencial relevantes são exibidos. Forneça os valores necessários para configurar o registro de credencial.	

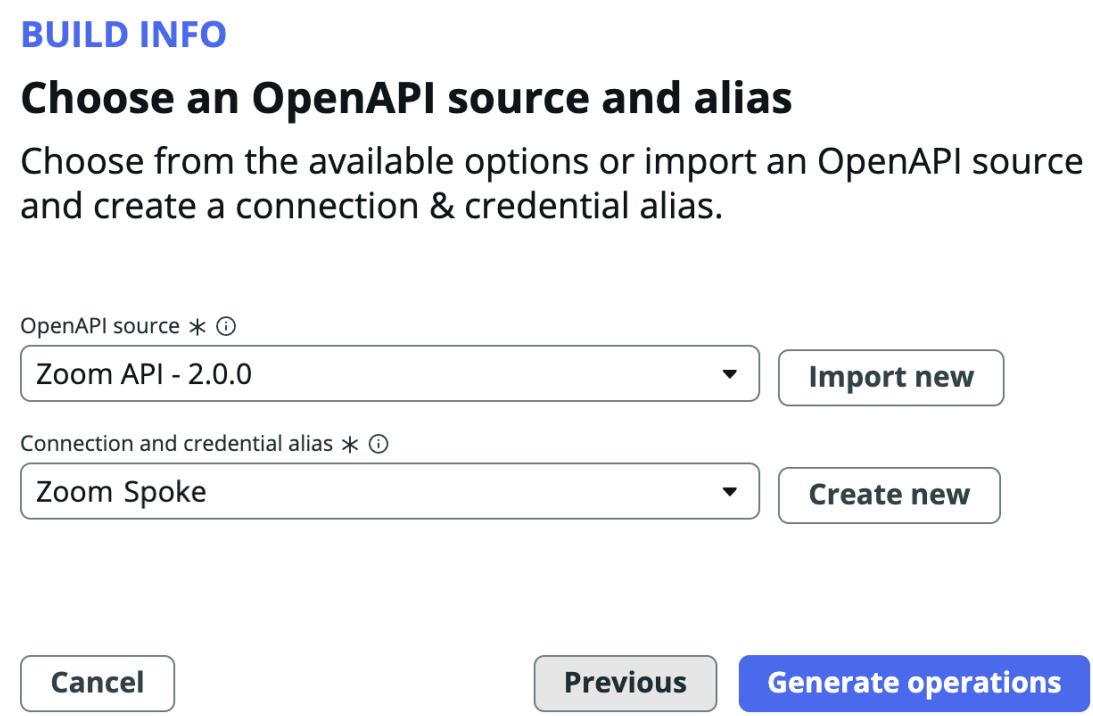
Tradução automática

© 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.



Se você quiser configurar o registro de alias mais tarde, clique em **Faça isso mais tarde** .

15. Clique em **Enviar**.
    O registro de alias de conexão é criado.
16. Clique em **Gerar operações** .



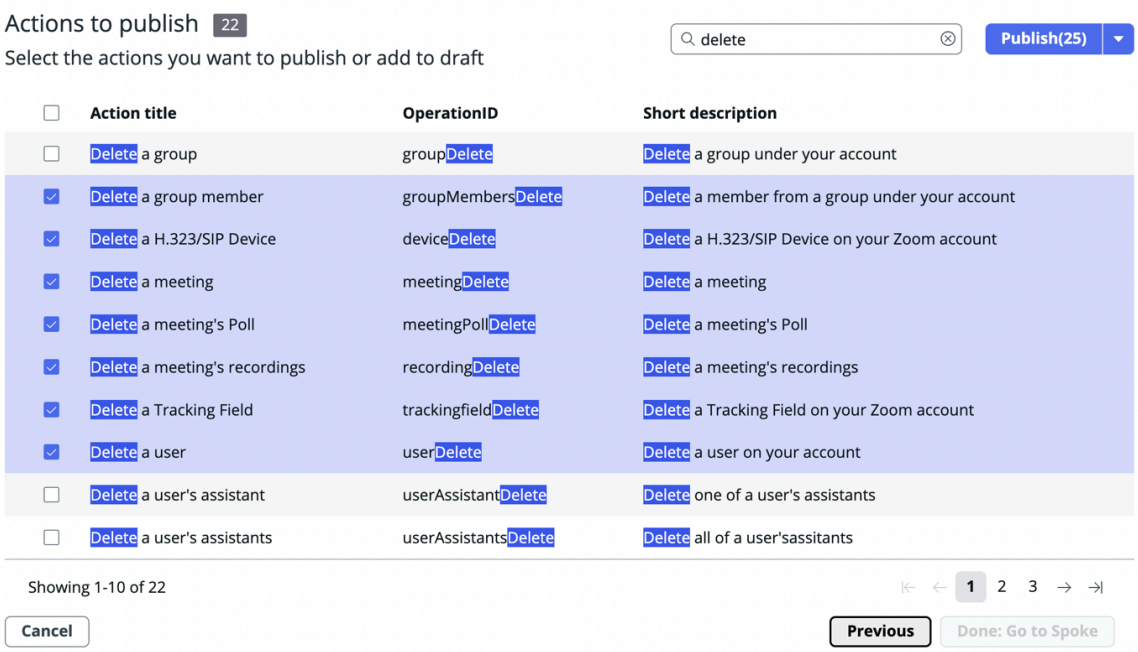
Todas as operações que podem ser realizadas usando a Especificação OpenAPI são listadas.

17. Selecione as operações necessárias.

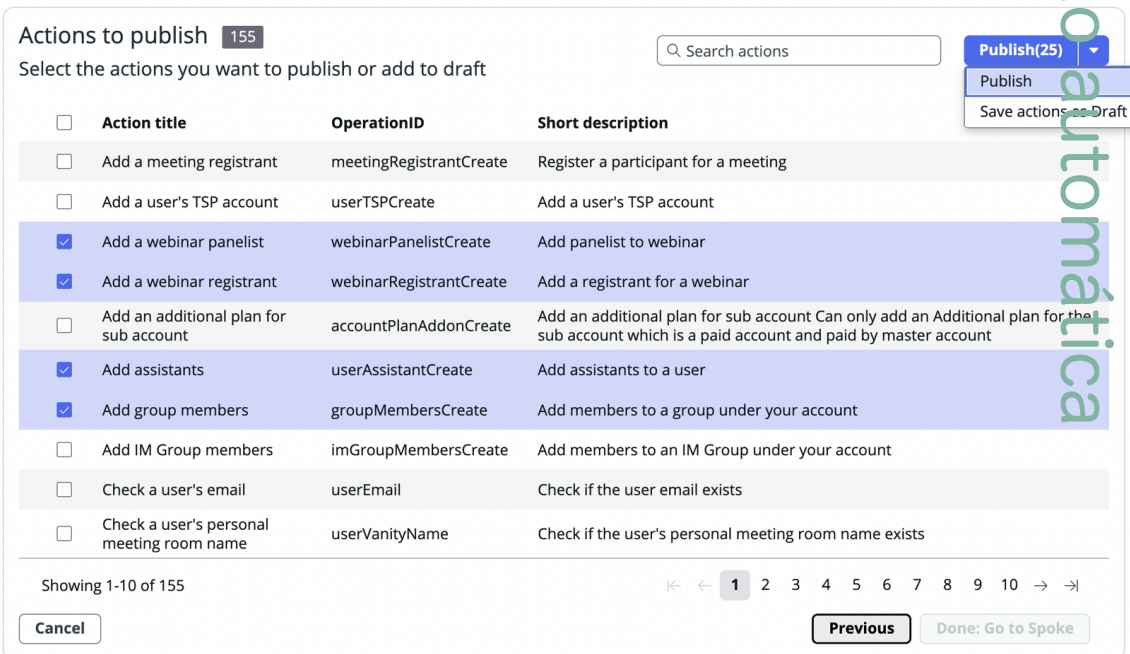
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 as ações necessárias inserindo o termo necessário na barra de pesquisa. As ações que correspondem ao termo de pesquisa especificado são exibidas.



18. Clique em **Publicar**.
Como alternativa, você também pode selecionar **Salvar ações como Rascunho**para salvar as ações como rascunho, modifique-as de acordo com seu requisito e publique-as posteriormente.



19. Clique em **Concluído: Vá para o spoke** Para acessar a página Spokes e exibir o status de publicação.
    - Ações com a etapa OpenAPI são criadas. Para obter informações sobre a etapa OpenAPI, consulte OpenAPI support in the REST step .
    - Entradas e saídas de ação são mapeadas.
    - As ações são publicadas e listadas na página de detalhes do spoke em **Ações** > **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 pode começar a usar essas ações publicadas para criar fluxos e subfluxos de acordo com seu requisito.

- Se você salvou ações como rascunho, poderá acessar essas ações de rascunho na página de detalhes do spoke em **Ações** > **Rascunho**.
- Para exibir informações de tempo de execução sobre as atividades do spoke, clique em **Log de atividades do spoke** na página de detalhes do spoke. Cada vez que uma atividade do spoke é realizada, o sistema gera suas informações como um log de atividades do spoke. Clique no necessário **Número** para exibir o log de atividades. Cada operação no log de atividades do spoke tem um destes valores de status:

Status	Descrição
novo	Um evento para a operação é criado e esta operação será executada em breve.
error	A operação falhou ao executar.
processando	A execução da operação está em andamento.
êxito	A operação foi executada com sucesso.

Você pode criar fluxos e subfluxos na página de detalhes do spoke e usá-los em sua integração. Para obter mais informações, consulte Como criar fluxos e Criando subfluxos.

Junto com **Log de atividades do spoke** você também pode exibir detalhes dos fluxos, subfluxos e ações disponíveis na página de detalhes do spoke.

Crie spoke e crie ações importando uma coleção do Postman

Automatize uma integração e gere ações reutilizáveis importando uma coleção do Postman.

Antes de Iniciar

- Instale o app Gerador de spoke do ServiceNow Store.
- Confirme isso ServiceNow IntegrationHub Professional Pack Installer (com.glide.hub.integrations.professional) está instalado e a licença é atribuída.
- Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Clique **Criar novo** > **Spoke**.
3. Na tela Informações do spoke, especifique se você deseja criar o spoke em um novo escopo ou em um escopo existente.

   a. Se você optar por criar o spoke em um novo escopo, selecione uma imagem como o logotipo para sua integração e preencha os campos.

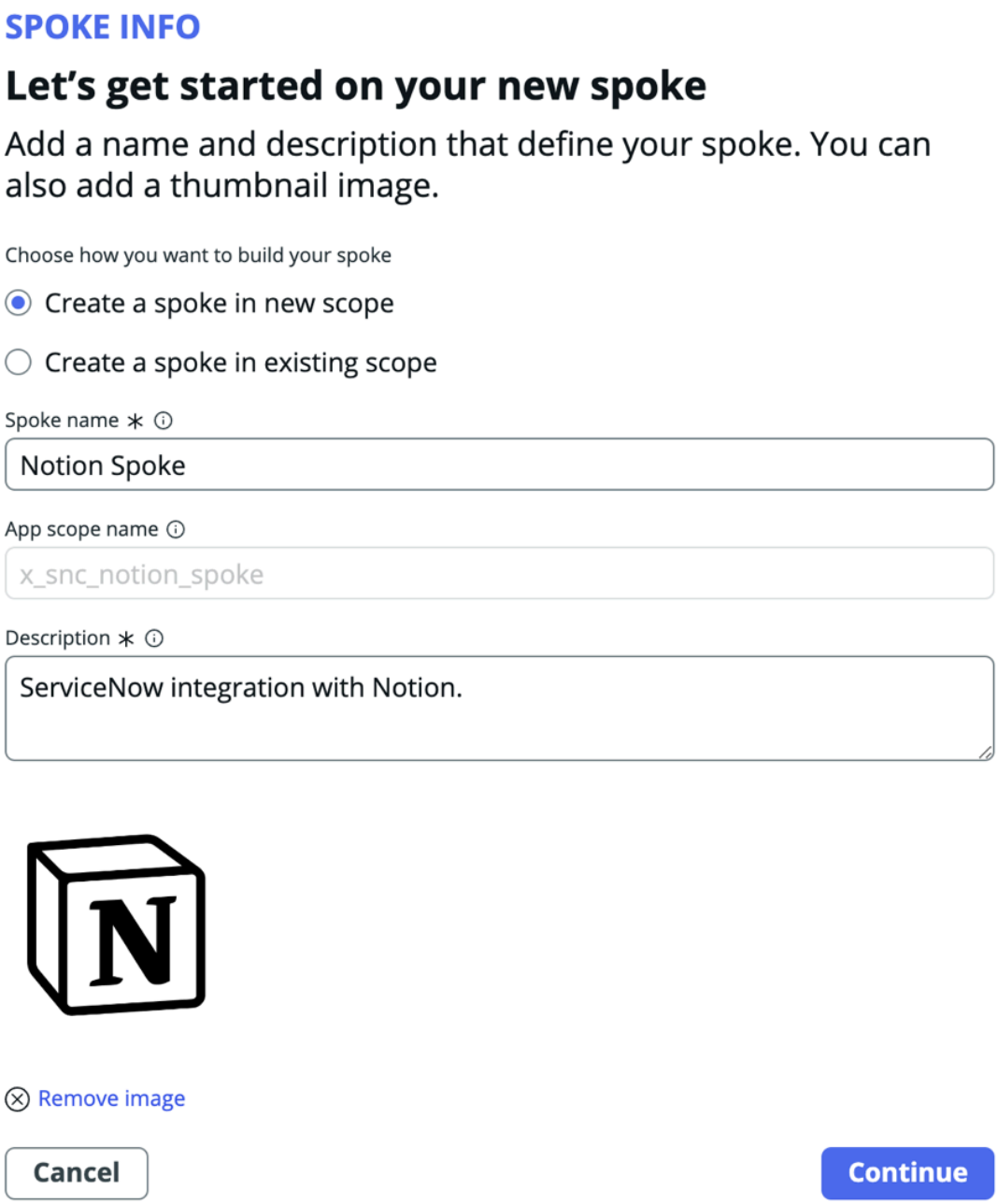
   Aqui, passaremos por uma integração com noção como exemplo.

Campo	Descrição
Nome de spoke	Nome para identificar o spoke 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.

Campo	Descrição
Descrição	Descrição sobre o spoke personalizado.

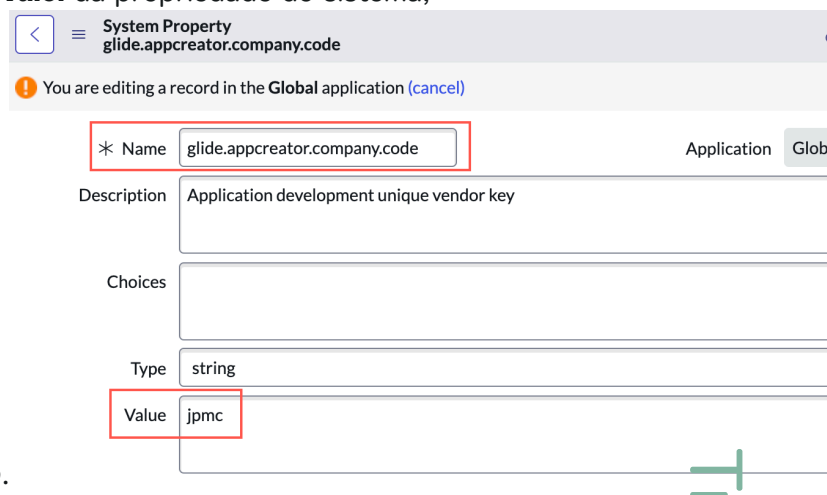


Tradução automática

© 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.

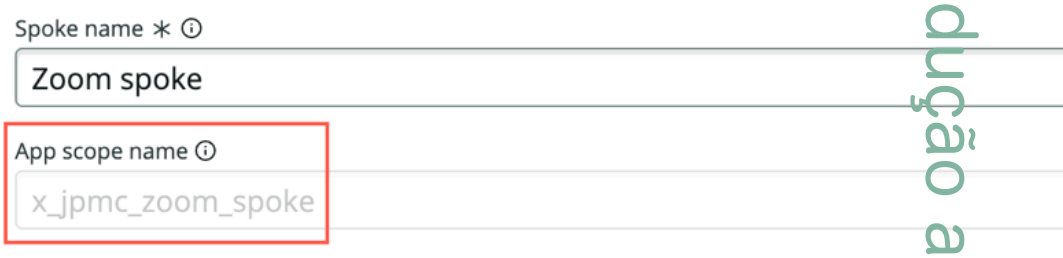
Nota:

O valor de **Nome do escopo da aplicação** é o formato: `x_<company-code>_<spoke-name>_<spoke>` . Por padrão, o <company-code> é, `snc` . Você pode configurar o código da empresa configurando **Valor** da propriedade do sistema,



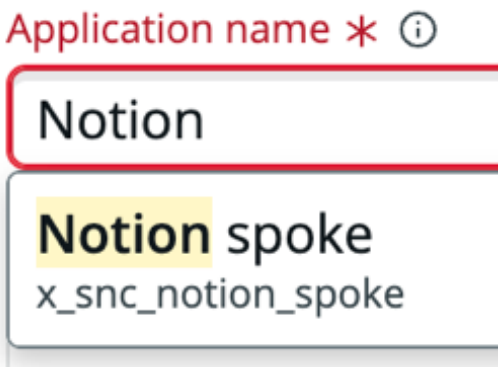
glide.appcreator.company.code.

Este valor configurado é usado quando o valor **Nome do escopo da aplicação**gerado.



b. Se você optar por criar o spoke em um escopo existente, selecione uma imagem como o logotipo para sua integração e preencha os campos.

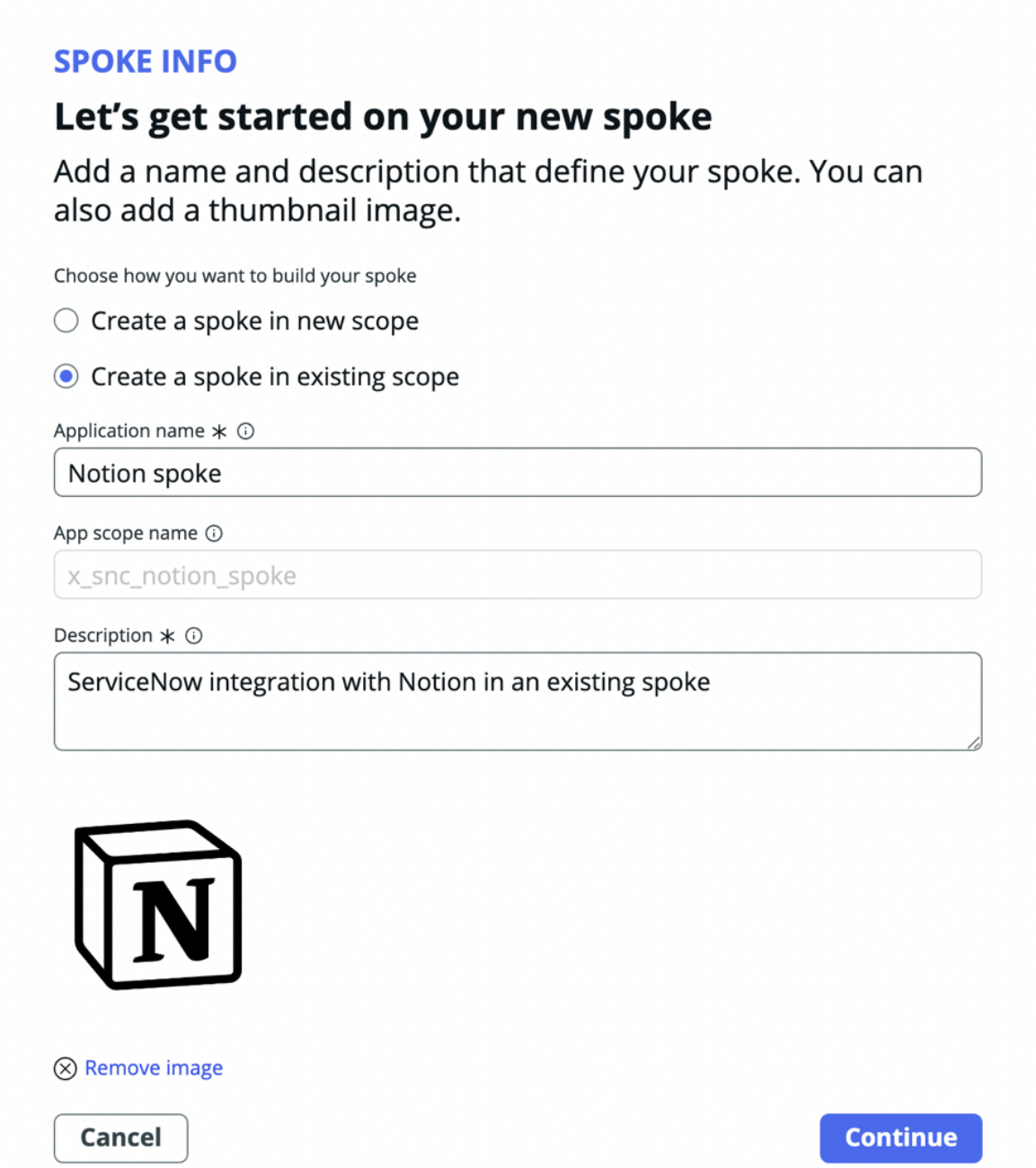
Aqui, passaremos por uma integração com a AWS como exemplo.

Campo	Descrição
Nome da aplicação	Um nome ou escopo de aplicação existente. 
Nome do escopo da aplicação	Nome do escopo preenchido automaticamente com base no selecionado **Nome da aplicação** .

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Descrição	Descrição sobre o spoke personalizado.

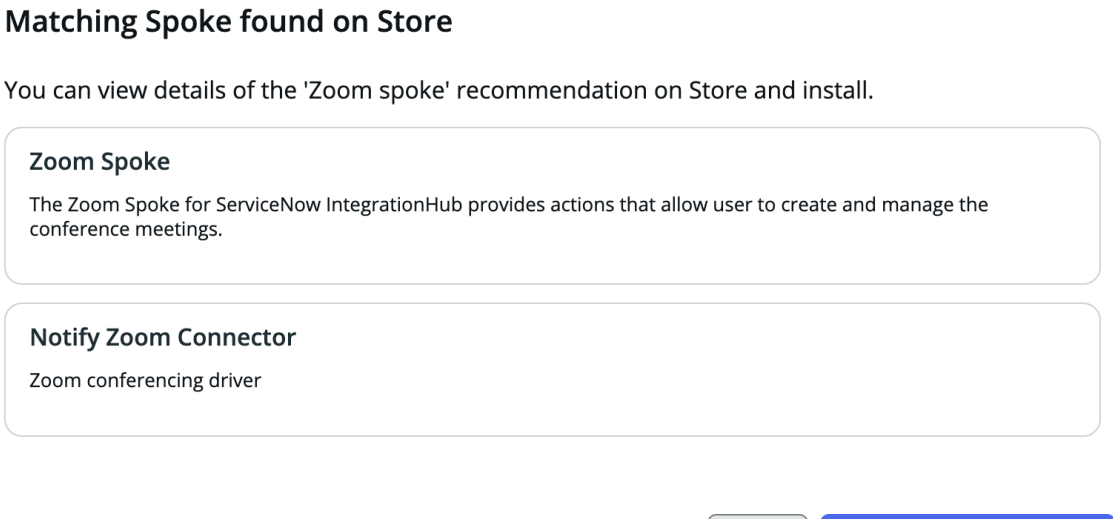


4. Clique em **"Continuar"**.

Tradução automática

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

Com base no nome e na descrição fornecidos, se houver spokes correspondentes na Store, os detalhes do spoke serão exibidos.



a. Clique em **Exibir detalhes na Store** para ver os detalhes dos spokes correspondentes.
Os detalhes dos spokes correspondentes são exibidos em uma nova guia do navegador.

b. Instale o spoke da Store.
Para mais detalhes, consulte Install a ServiceNow Store application .

c. Depois de instalar o spoke, navegue até Workflow Studio guia.
O sistema exibe a mensagem Você instalou um spoke da Store? .

d. Selecione uma dessas opções e clique em **Continuar** .

Opção	Descrição
Sim, exiba o spoke instalado.	Opção para redirecionar para **Spokes** painel em **Integrações** .
Não, criarei um spoke personalizado.	Opção para continuar com a criação do spoke.
Não, quero sair da criação do spoke.	Opção para fechar a guia atual.

5. Clique em **Ignorar** se você quiser criar o spoke personalizado.

Nota:
As etapas a seguir também serão aplicáveis se você tiver selecionado **Não, criarei spoke personalizado.** opção.

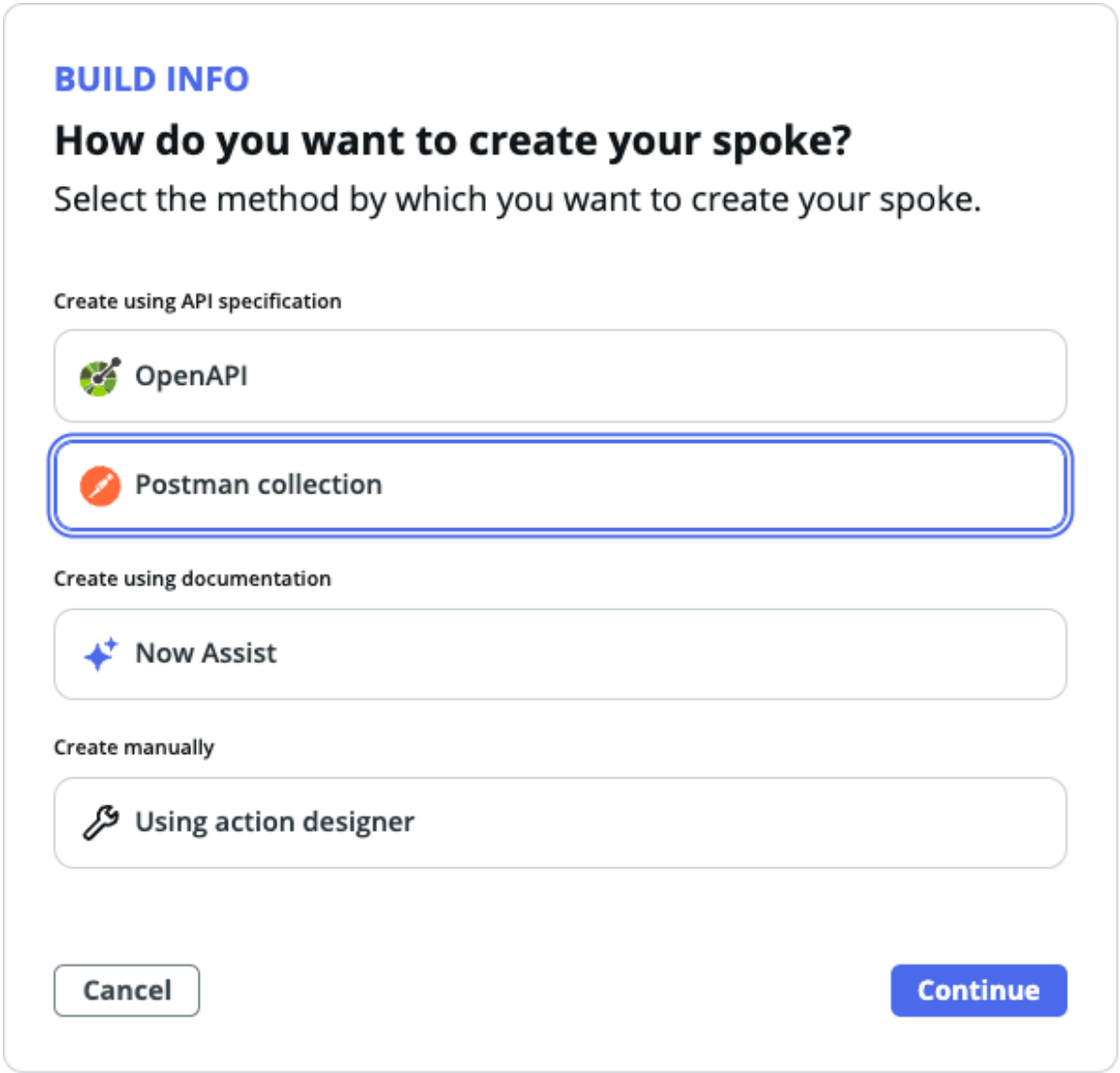
O spoke é criado e uma mensagem de confirmação é exibida.

6. Na tela Informações de compilação, selecione o método usando o qual você deseja criar seu spoke.
Você pode optar por criar seu spoke usando a especificação OpenAPI ou a coleção do Postman.

7. Selecione **Coleção do Postman** e clique em **Continuar** Para importar uma coleção do Postman.

Tradução automática

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

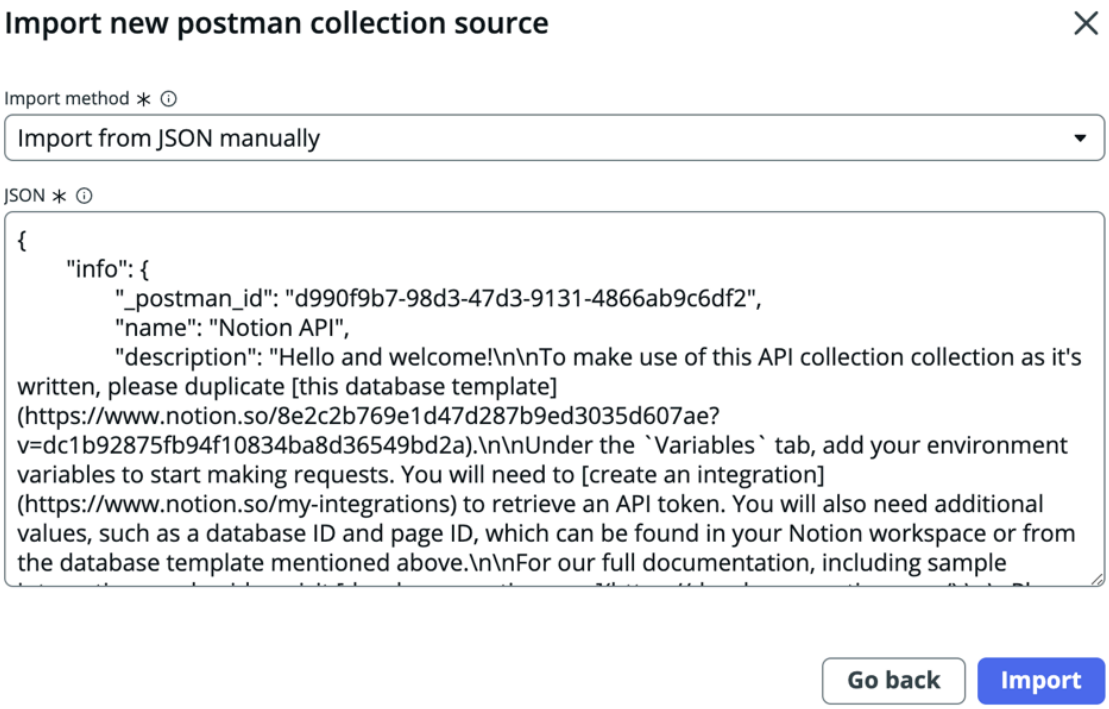


8. Para **Origem da coleção do Postman** clique em **Importar novo** .
9. Na tela Importar nova origem da coleção do Postman, execute uma dessas duas etapas.
   a. Se você quiser importar usando um URL, selecione **Importar da URL** para **Método de importação** E especifique o URL em **URL da coleção do Postman** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Se você quiser importar manualmente usando o código JSON, selecione **Importar do JSON manualmente** para **Método de importação** e forneça o código em **JSON** .



10. Clique em **Importar**.
A origem da coleção do Postman é importada.

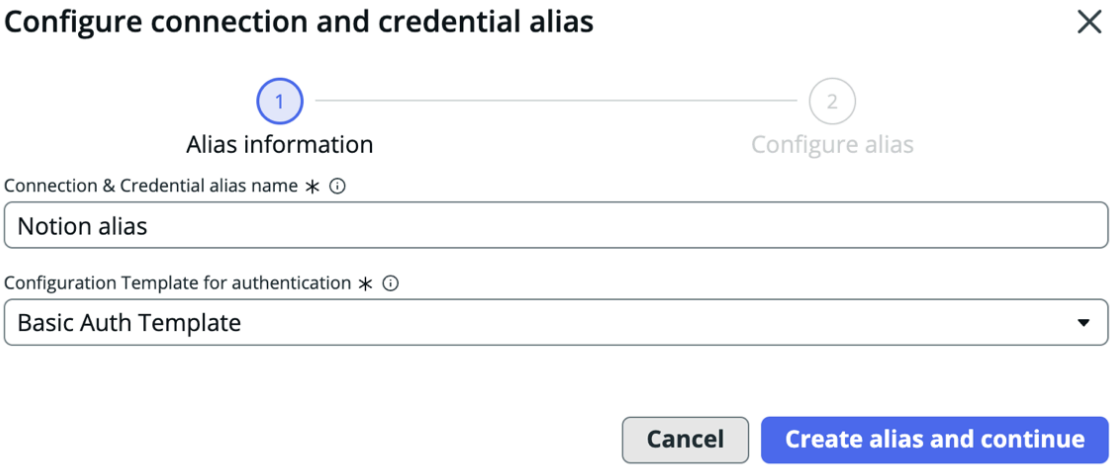
11. Para **Alias de conexão e credencial** clique em **Criar novo** .

12. Na tela Criar novo alias de conexão e credencial, preencha os campos e forneça as informações do alias.

Campo	Descrição
Nome de conexão e credencial	Nome para identificar o registro de alias de conexão e credencial.
Modelo de configuração para autenticação	Mecanismo de autenticação necessário para esta integração. Certifique-se de que o mecanismo de autenticação seja compatível com a origem da OpenAPI. **Nota:** O modelo de configuração é preenchido automaticamente com base na especificação OpenAPI fornecida. Você pode continuar com a opção padrão ou alterá-la de acordo com seu requisito.

Tradução automática

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

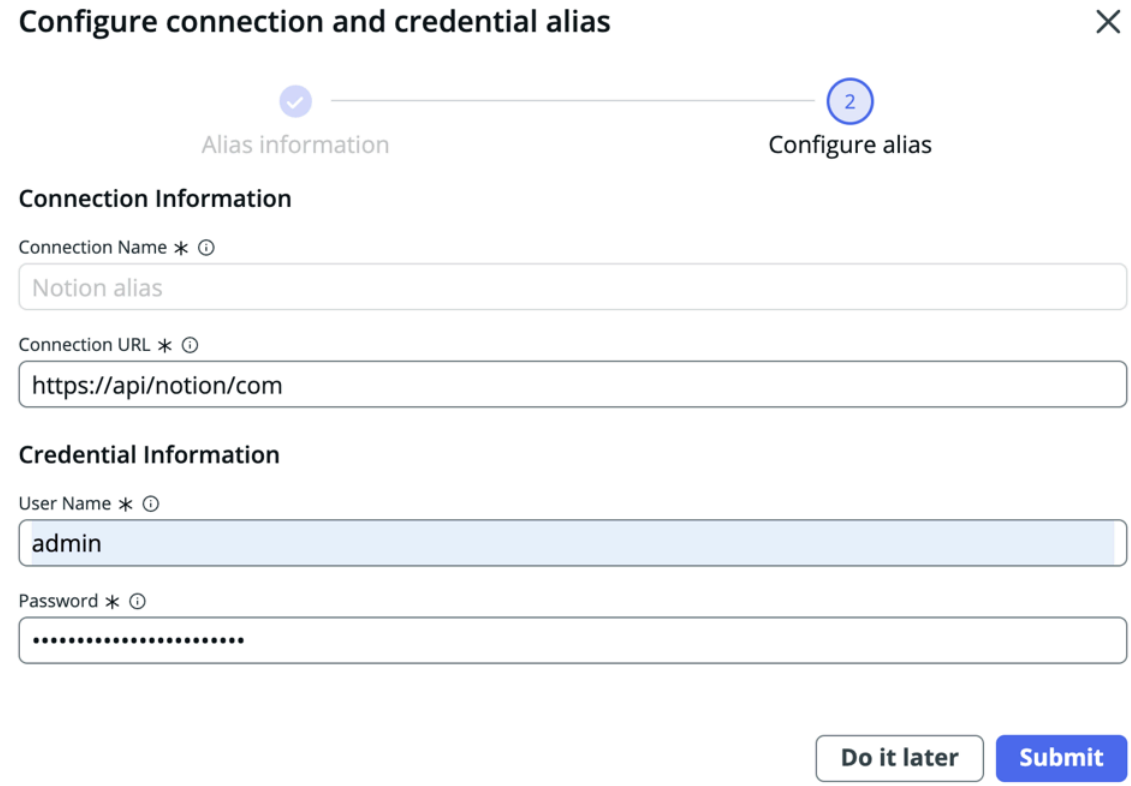


13. Clique em **Crie alias e continue** .
14. Na mesma tela, preencha os campos para configurar o alias.

Campo	Descrição
Informação de conexão	
Nome da Conexão	Nome para identificar o registro de conexão.
URL de conexão	URL base para se conectar à instância ou servidor de terceiros. Este URL é preenchido automaticamente com base na origem da coleção do Postman que você forneceu.
Informações de credencial	
Com base no modelo de configuração selecionado, os campos de credencial relevantes são exibidos. Forneça os valores necessários para configurar o registro de credencial.	

Tradução automática

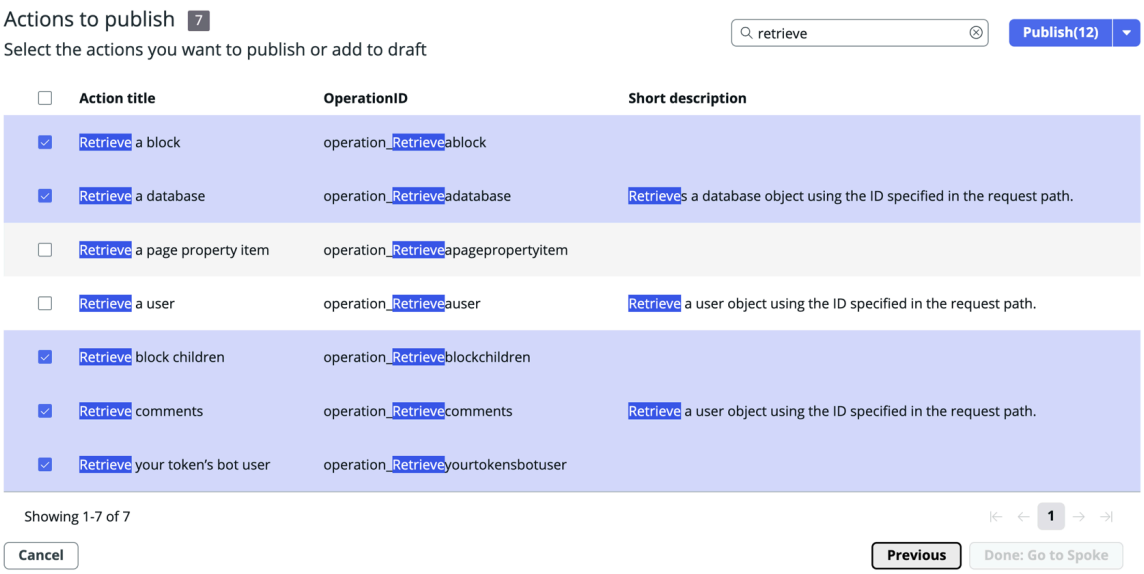
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Se você quiser configurar o registro de alias mais tarde, clique em **Faça isso mais tarde** .

15. Clique em **Enviar**.
    O registro de alias de conexão é criado.
16. Clique em **Gerar operações** .
    Todas as operações que podem ser realizadas usando a Especificação OpenAPI são listadas.
17. Selecione as operações necessárias.

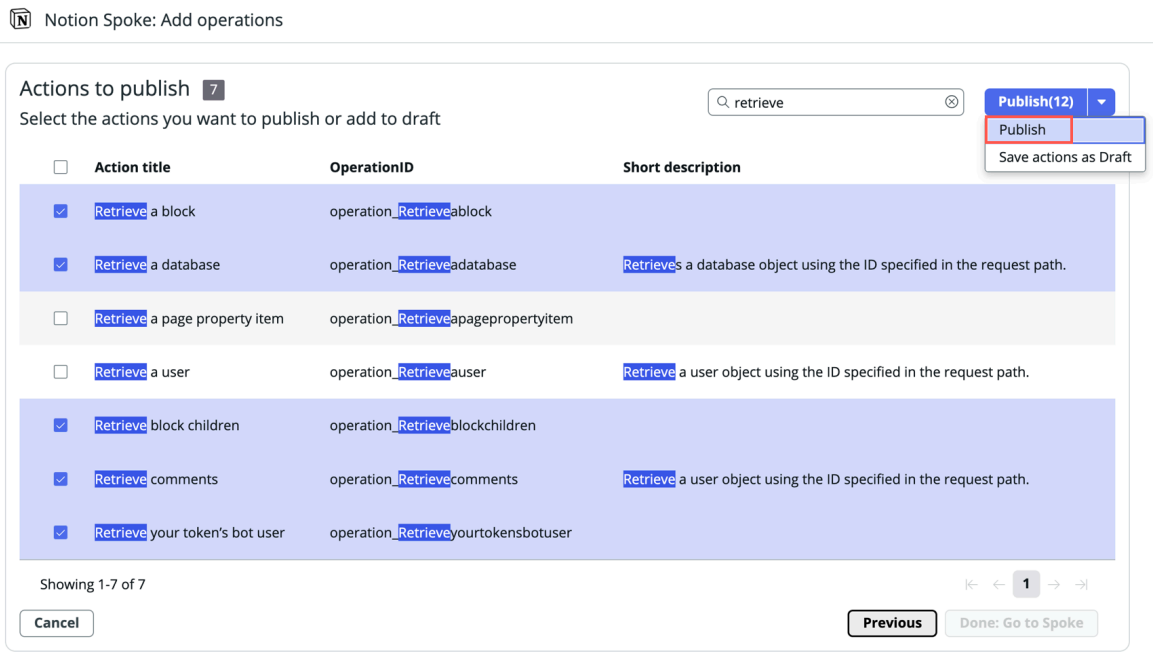
    Você pode pesquisar as ações necessárias inserindo o termo necessário na barra de pesquisa. As ações que correspondem ao termo de pesquisa especificado são exibidas.



Tradução automática

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

18. Clique em **Publicar**.
    Como alternativa, você também pode selecionar **Salvar ações como Rascunho** para salvar as ações como rascunho, modifique-as de acordo com seu requisito e publique-as posteriormente.



19. Clique em **Concluído: Vá para o spoke** Para acessar a página Spokes e exibir o status de publicação.
    - Ações com a etapa OpenAPI são criadas. Para obter informações sobre a etapa OpenAPI, consulte OpenAPI support in the REST step .
    - Entradas e saídas de ação são mapeadas.
    - As ações são publicadas e listadas na página de detalhes do spoke em **Ações** > **Publicado**.

    Você pode começar a usar essas ações publicadas para criar fluxos e subfluxos de acordo com seu requisito.

    - Se você salvou ações como rascunho, poderá acessar essas ações de rascunho na página de detalhes do spoke em **Ações** > **Rascunho**.
    - Para exibir informações de tempo de execução sobre as atividades do spoke, clique em **Log de atividades do spoke** na página de detalhes do spoke. Cada vez que uma atividade do spoke é realizada, o sistema gera suas informações como um log de atividades do spoke. Clique no necessário **Número** para exibir o log de atividades. Cada operação no log de atividades do spoke tem um destes valores de status:

Status	Descrição
novo	Um evento para a operação é criado e esta operação será executada em breve.
error	A operação falhou ao executar.
processando	A execução da operação está em andamento.
êxito	A operação foi executada 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.

Você pode criar fluxos e subfluxos na página de detalhes do spoke e usá-los em sua integração. Para obter mais informações, consulte Como criar fluxos e Criando subfluxos.

Junto com **Log de atividades do spoke** você também pode exibir detalhes dos fluxos, subfluxos e ações disponíveis na página de detalhes do spoke.

Usar Now Assist para criar spokes e criar ações

Usar Now Assist No Gerador de spoke para criar spokes e ações fornecendo o snippet de documentação de API de terceiros necessário como entrada.

Capacidades

Você pode criar spokes personalizados para a aplicação de terceiros necessária copiando e colando os snippets necessários da documentação da API. Este recurso é útil quando a aplicação de terceiros necessária não tem uma especificação OpenAPI ou uma coleção do Postman. Este recurso requer um IntegrationHub assinatura. Para obter mais informações, consulte Cronogramas jurídicos - Visão geral do IntegrationHub .

Versões com suporte

A habilidade de geração de spoke é compatível com essas versões e versões posteriores.

- Zurich
- Gerador de spoke v4.1.0
- Workflow Studio v28.0

Versão da habilidade

A habilidade de geração de spoke v1.0.4 é a versão mais recente.

Versão do app

Now Assist O Spoke Generation v1.4.0 é a versão mais recente.

Ativação da habilidade de geração de spoke

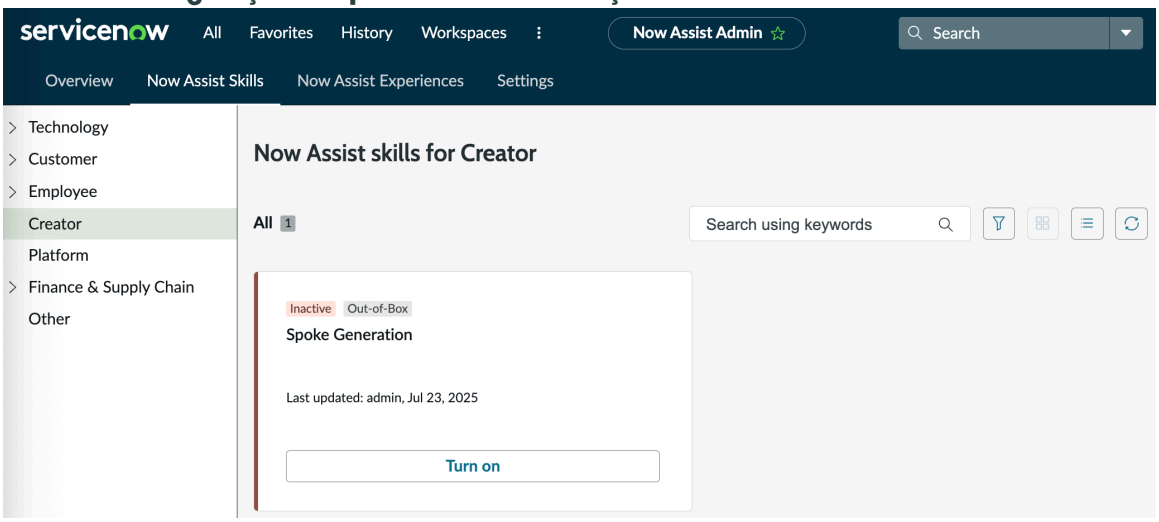
A habilidade de geração de spoke oferece recursos de IA generativa para criar spokes. Esta habilidade é instalada com a aplicação Now Assist para Creator (sn_now_creator). Você pode instalar esta aplicação do ServiceNow Store site.

Depois de instalar a aplicação Now Assist para Creator (sn_now_creator), ative a habilidade Geração de spoke no Now Assist para criadores feature em Administração do Now Assist console.

Tradução automática

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

Habilidade de geração de spoke em Administração do Now Assist console



- Para obter informações sobre Administração do Now Assist console, consulte Overview tab in Now Assist Admin .
- Para obter as etapas para ativar a habilidade necessária, consulte Activate a Now Assist skill .

Importante:
Alguns produtos/recursos do Now Assist não estão disponíveis atualmente para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, pela IL5 do DOD do NSC ou pelo IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Verifique a existência de atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Importante:
Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Limitações de IA

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

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados

Tradução automática

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

pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletaráinformações sobre scripts (e registros de script associados) nos quais Now Assist para geração de código é chamado. Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Instalar Now Assist Para o Criador

Instale o. Now Assist Para que a aplicação Creator use a habilidade de geração de spoke.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Revise Now Assist para criadores listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.
- Faça upgrade para Xanadu Patch 3 ou posterior. Para obter mais informações sobre esta versão, consulte Available patches and hotfixes .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até Now Assist para criadores aplicação no ServiceNow Store.

   Importante:
   Now Assist para criadores requer uma assinatura separada.

2. Em Now Assist para criadores página da aplicação, selecione **App de solicitação** .
3. Depois que a aprovação for concedida, em sua instância, navegue até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis**.
4. Encontre Now Assist para criadores aplicação (sn_now_creator) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
5. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Configurar Now Assist para criadores para ativar a habilidade de geração de spoke.

Ative a habilidade de geração de spoke

Ative a habilidade de geração de fluxo para usar a IA generativa para criar um spoke.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

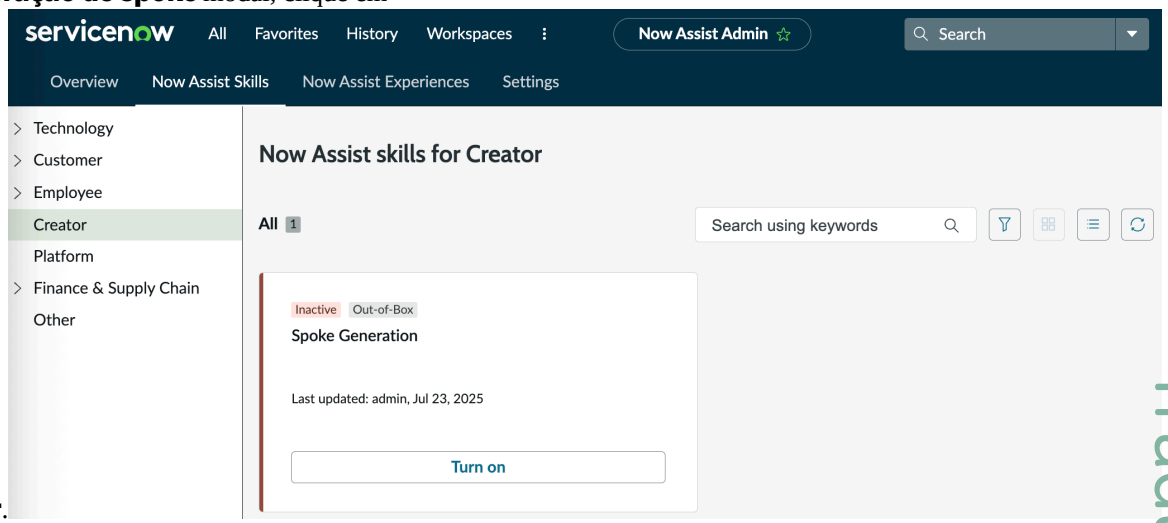
Importante:
A habilidade de geração de spoke requer uma assinatura separada para Now Assist para criadores.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Administração do Now Assist* > **Visão geral**.
2. Selecione **Habilidades do Now Assist** guia.
3. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Criador**.
4. Em **Geração de spoke** modal, clique em **Ativar**.



Resultado
Agora você pode criar spoke e ações usando Now Assist No Gerador de spoke.

Configure um provedor de LLM de terceiros como padrão para o Now Assist para Spokes

Configure um provedor de LLM de terceiros como o provedor de LLM padrão que pode criar um spoke usando o Now Assist.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A ServiceNow fornece vários provedores de LLM de terceiros que podem gerar um spoke usando o Now Assist para Spokes. Defina um desses provedores de LLM como o provedor de LLM padrão para gerar spokes usando uma das duas maneiras:

- Em *Administração do Now Assist*painel.
- Depois de instalar o Kit de habilidades do Now Assist.

Use o painel Administrador do Now Assist

Defina um provedor de LLM de terceiros como o provedor de LLM padrão para criar um spoke usando o Now Assist para Spokes do *Administração do Now Assist*painel.

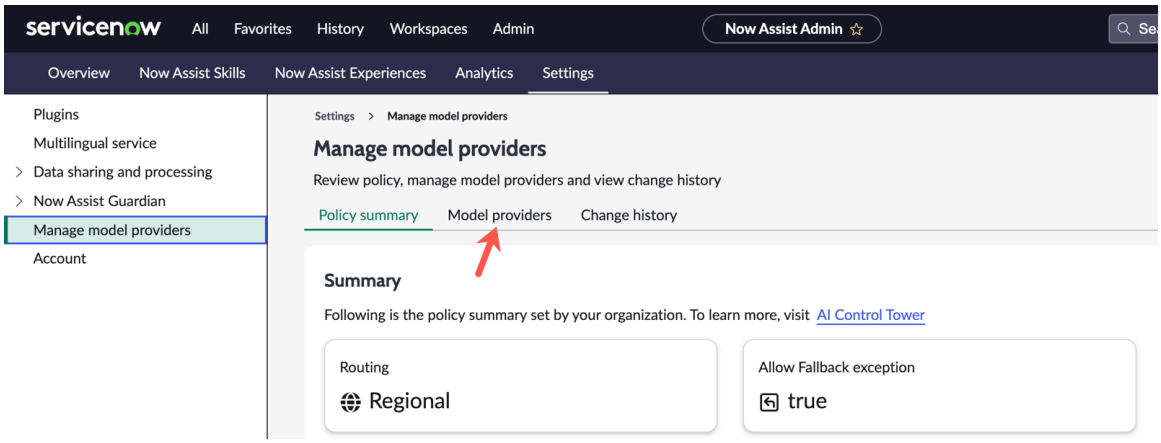
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.
2. No painel esquerdo, selecione Gerenciar provedores de modelo.
3. Selecione **Provedores de modelo** guia.

Tradução automática

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



4. Selecione **Editar provedor de modelo** .
5. Selecione **Personalizar** guia.
6. Selecione **Editar provedor para habilidade** .
7. No campo Selecionar habilidades, insira `Geração de spoke` E selecione OOB de geração de spoke.
8. Na lista Provedor de LLM padrão, selecione o provedor de LLM que você deseja definir como padrão.
9. Selecione **Salve e ative** .
10. Na caixa de diálogo de confirmação, selecione **Sim, ative** .
    Você definiu o provedor de LLM escolhido como o provedor de LLM padrão para criar um spoke usando o Now Assist para Spokes.

Depois de instalar o Kit de habilidades do Now Assist

Configure um provedor de LLM de terceiros como o provedor de LLM padrão para criar um spoke usando o Now Assist após instalar o Kit de habilidades do Now Assist.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o Kit de habilidades do Now Assist (sn_skill_builder) esteja instalado.
- Função necessária: administrador

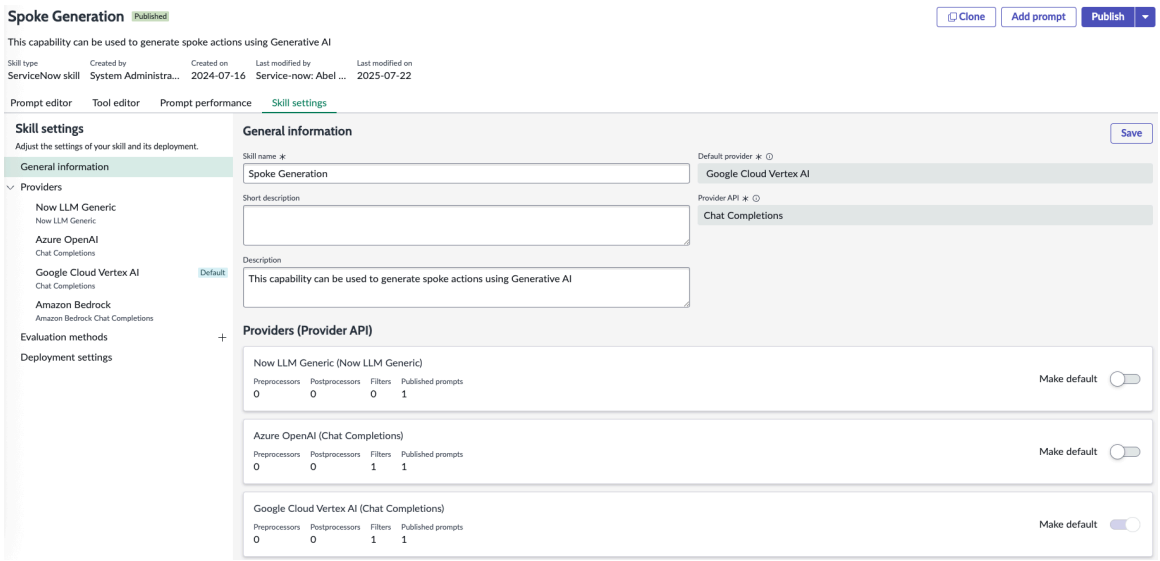
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página inicial**.
2. Selecione **Habilidades da ServiceNow** guia.
3. Pesquisar `Geração de spoke` e abra-a.
4. Em **Habilidade de geração de spoke** . selecione **Configurações de habilidade** guia.
5. Selecione um provedor de LLM de sua escolha e alterne **Padrão** comutador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Azure OpenAI, Google Gemini e Anthropic Claude on AWS LLMs são compatíveis.



Resultado

Agora você pode criar um spoke do Now Assist usando o provedor de LLM selecionado.

Crie spoke e crie ações usando a habilidade de geração de spoke em Now Assist

Automatize uma integração e gere ações reutilizáveis fornecendo o snippet de documentação de API de terceiros necessário como entrada.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Crie as categorias de ação necessárias para sua integração na tabela Categoria de ação [sys_hub_category].
- Confirme isso ServiceNow IntegrationHub Professional Pack Installer (com.glide.hub.integrations.professional) está instalado e a licença é atribuída.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Clique **Criar novo** > **Spoke**.
3. Na tela Informações do spoke, especifique se você deseja criar o spoke em um novo escopo ou em um escopo existente.

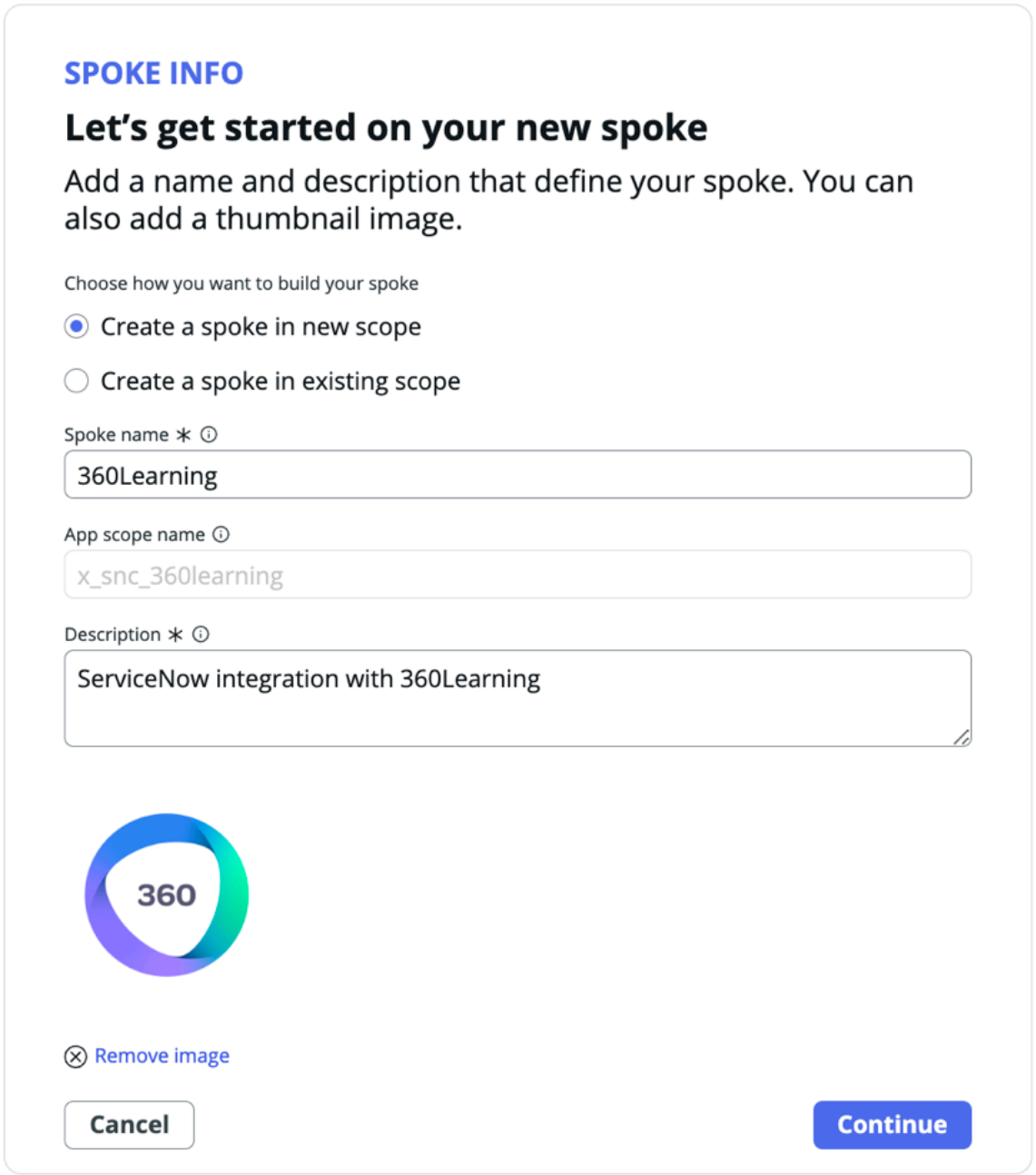
   a. Se você optar por criar o spoke em um novo escopo, selecione uma imagem como o logotipo para sua integração e preencha os campos.

   Aqui, passaremos por uma integração com o 360Learning como exemplo.

Campo	Descrição
Nome de spoke	Nome para identificar o spoke personalizado.
Descrição	Descrição sobre o spoke 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.

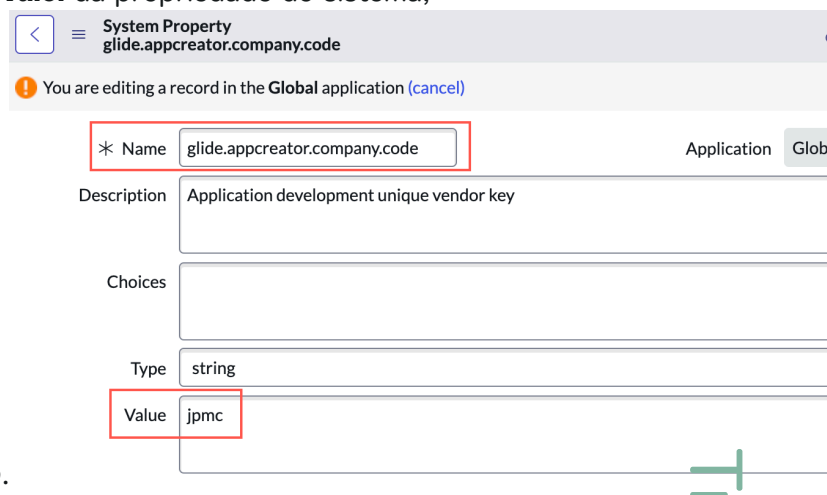


Tradução automática

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

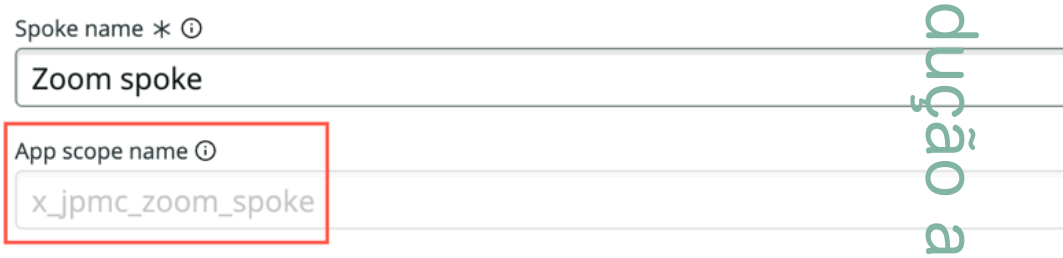
Nota:

O valor de **Nome do escopo da aplicação** é o formato: `x_<company-code>_<spoke-name>_<spoke>` . Por padrão, o <company-code> é, `snc` . Você pode configurar o código da empresa configurando **Valor** da propriedade do sistema,



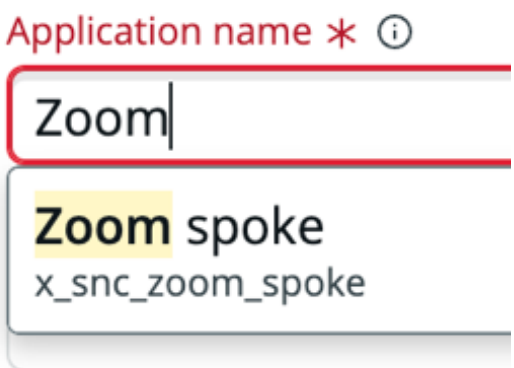
`glide.appcreator.company.code`.

Este valor configurado é usado quando o valor **Nome do escopo da aplicação**gerado.



b. Se você optar por criar o spoke em um escopo existente, selecione uma imagem como o logotipo para sua integração e preencha os campos.

Aqui, passaremos por uma integração com o 360Learning como exemplo.

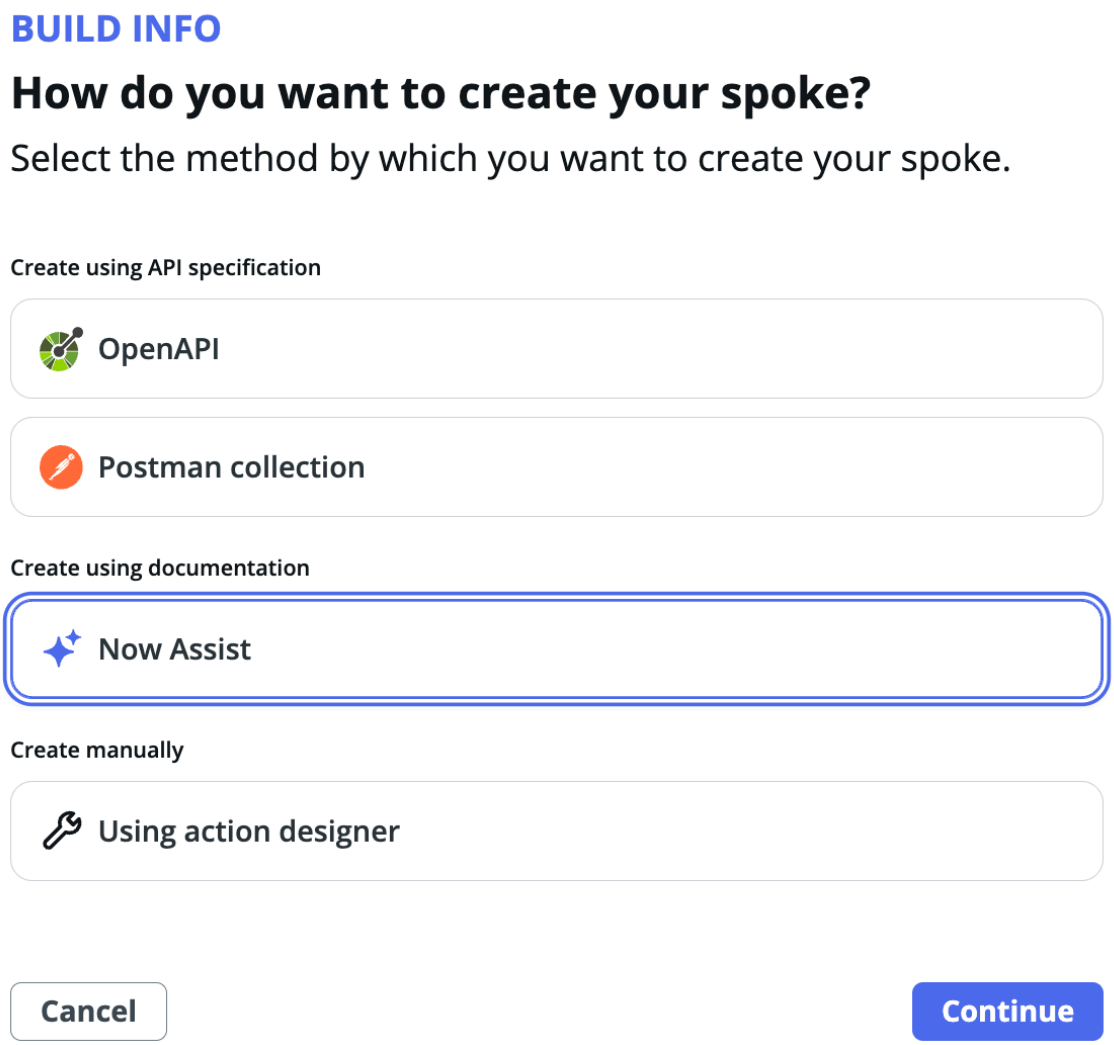
Campo	Descrição
Nome da aplicação	Um nome ou escopo de aplicação existente. 

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.

Campo	Descrição
Nome do escopo da aplicação	Nome do escopo preenchido automaticamente com base no selecionado **Nome da aplicação** .
Descrição	Descrição sobre o spoke personalizado.

4. Clique em **"Continuar"**.
5. Na tela Informações de compilação, selecione o método usando o qual você deseja criar seu spoke.
6. Selecione **Now Assist** e clique em **Continuar** Gerar ações reutilizáveis fornecendo o snippet de documentação de API de terceiros necessário.

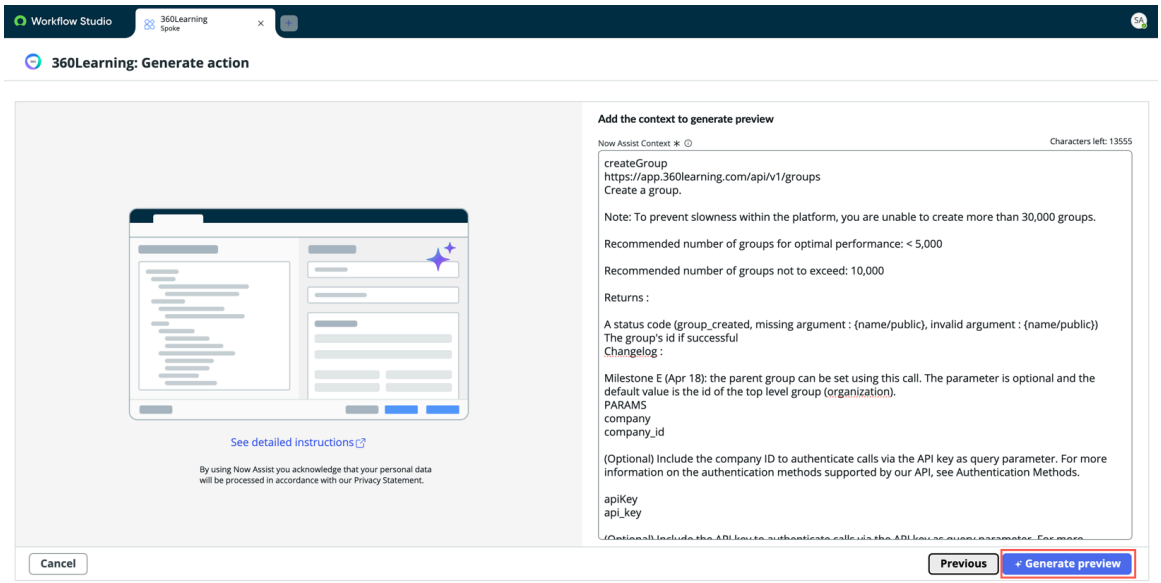


7. Na tela Gerar ação, cole o conteúdo necessário da documentação da API do 360Learning em **Contexto do Now Assist** .
   Neste exemplo, copiaremos a documentação relacionada à ação createGroup e a colaremos **Contexto do Now Assist** .

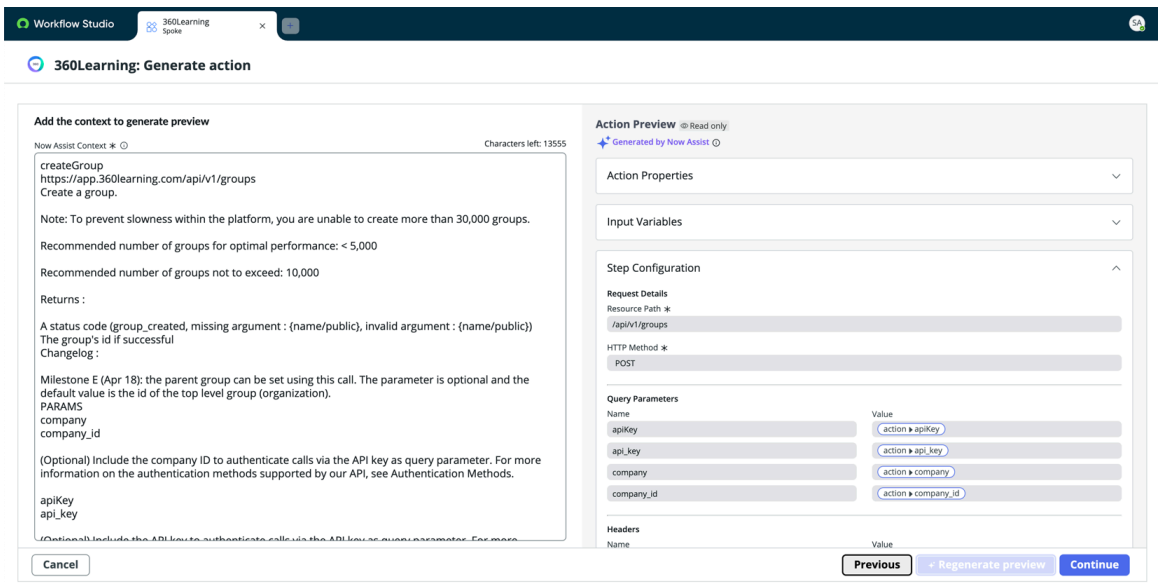
Nota:
Cole a documentação relacionada a apenas uma ação por vez.

Tradução automática

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



8. Clique em **Gerar visualização** .
   A visualização da ação é gerada. Os detalhes das propriedades da ação, entradas, saídas e etapas são exibidos.



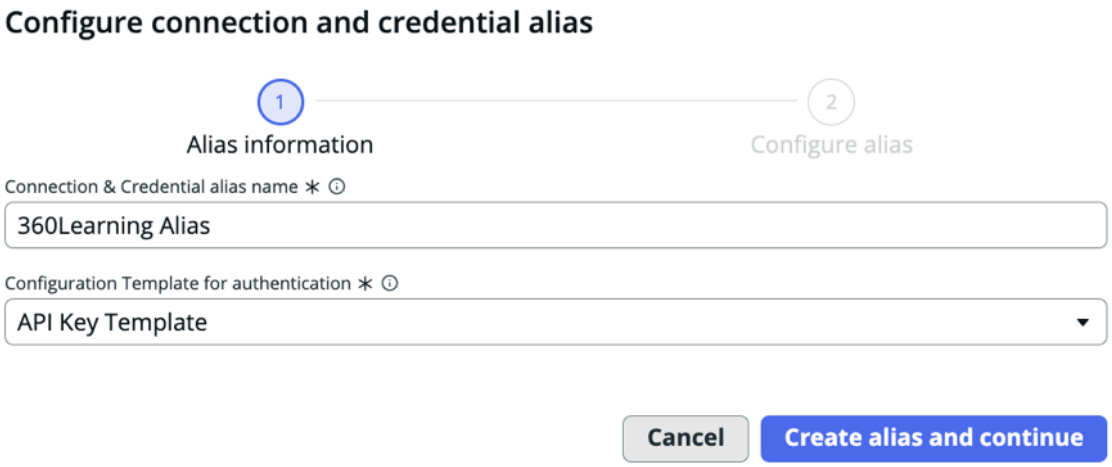
9. **Opcional:** Se você quiser modificar a ação gerada, modifique o conteúdo fornecido em **Contexto do Now Assist** e clique em **Gerar novamente a visualização** .
   Se houver campos ausentes no conteúdo fornecido para **Contexto do Now Assist** uma mensagem de erro é exibida.
10. Clique em **"Continuar"**.
11. Na tela Selecionar conexão e categoria, para **Alias de conexão e credencial** clique em **Criar novo** .
12. Na tela Criar novo alias de conexão e credencial, preencha os campos e forneça as informações do alias.

Campo	Descrição
Nome de conexão e credencial	Nome para identificar o registro de alias de 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.

Campo	Descrição
Modelo de configuração para autenticação	Mecanismo de autenticação necessário para esta integração. Certifique-se de que o mecanismo de autenticação seja compatível com a aplicação de terceiros.



13. Clique em **Crie alias e continue** .
14. Na tela Configurar alias de conexão e credencial, preencha os campos para configurar o alias.

Campo	Descrição
Informação de conexão	
Nome da Conexão	Nome para identificar o registro de conexão.
URL de conexão	URL base para se conectar à instância ou servidor de terceiros.
Informações de credencial	
Com base no modelo de configuração selecionado, os campos de credencial relevantes são exibidos. Forneça os valores necessários para configurar o registro de credencial.	

Se você quiser configurar o registro de alias mais tarde, clique em **Faça isso mais tarde** .

15. Clique em **Enviar**.
    O registro de alias de conexão é criado.
16. Em Selecionar conexão e categoria, selecione a categoria de ação necessária.
17. Clique em **Publicar**.

Nota:
Se houver campos ausentes, você não poderá publicar a ação. Em vez disso, você pode salvar a ação como rascunho clicando em **Salvar ação como rascunho** .

A ação é criada. Você pode criar outra ação de spoke ou navegar até a página Spokes.

Se você salvou a ação como rascunho, poderá acessar essas ações de rascunho na página de detalhes do spoke em **Ações** > **Rascunho**.

Tradução automática

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

Criar spoke e criar ações manualmente

Automatizar uma integração e gerar ações reutilizáveis manualmente.

Antes de Iniciar

- Instale o app Gerador de spoke do ServiceNow Store.
- Função necessária: administrador ou action_designer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Clique **Criar novo** > **Spoke**.
3. Na tela Informações gerais, selecione uma imagem como logotipo para sua integração e preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome de spoke	Nome para identificar o spoke personalizado.
Descrição	Descrição sobre o spoke personalizado.

4. Clique em **Criar e continuar** .
   O spoke é criado e uma mensagem de confirmação é exibida.
5. Na tela Informações de compilação, selecione o método usando o qual você deseja criar seu spoke.
6. Selecione **Manualmente** e clique em **Continuar** .
   A página de detalhes do spoke é exibida.
7. Clique em **Nova ação** para criar uma ação.
   - Se você quiser criar ações importando a Especificação OpenAPI necessária, selecione **Da especificação OpenAPI** . Para obter informações sobre como selecionar as operações necessárias e criar ações, consulte Crie ações de spoke e crie importando uma Especificação OpenAPI.
   - Se você quiser criar ações manualmente, selecione **Manualmente** . A tela Propriedades da ação é exibida. Você deve criar e publicar a ação no Designer de ação. Para obter mais informações, consulte Como criar ações.

Adicione mais ações ao spoke personalizado

Adicione mais ações reutilizáveis ao seu spoke personalizado para automatizar uma integração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou action_designer com acesso delegado à aplicação específica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Clique em **Spokes** guia.
3. Clique no bloco Spoke necessário.
4. Na página de detalhes do spoke, clique em **Nova 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.

- Para criar ações importando a especificação OpenAPI, clique em **Da Especificação OpenAPI** . Para obter informações sobre como selecionar as operações necessárias e criar ações, consulte Crie ações de spoke e crie importando uma Especificação OpenAPI.
- Para criar ações manualmente, clique em **Manualmente** . A tela Propriedades da ação é exibida. Você deve criar e publicar a ação no Designer de ação. Para obter mais informações, consulte Como criar ações.

Você pode usar as ações publicadas para criar fluxos ou subfluxos de acordo com seu requisito.

Referência do Workflow Studio

Revise informações adicionais sobre Workflow Studio propriedades e aplicações de fluxo de trabalho de componente.

Referência do Playbooks

Guias, listas, tabelas e muito mais que você pode fazer referência ao trabalhar com Playbooks e seus componentes associados.

Propriedades do sistema Playbooks

Revise as propriedades do sistema para Playbooks. Você pode configurar essas propriedades para controlar como o sistema lida Playbooks eventos.

As propriedades do sistema para Playbooks forneça opções de configuração avançadas para como o sistema lida Playbooks eventos. Para definir Playbooks Propriedades do sistema, acesse a tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

As seguintes propriedades do sistema estão relacionadas ao Playbooks configuração:

Propriedade	Descrição
com.glide.event_manager.process_automation.claim_lim	Número de eventos de Automação de processos que o manipulador de eventos pode processar em uma única transação
sn_agent_workspace.default_view_editable_tables	Exibições de tabela padrão, como uma lista separada por vírgulas, que você deseja permitir Espaço para renderizar em um cartão do playbook durante o tempo de execução

Playbooks funções

Conceda aos usuários um ou mais Playbooks funções para permitir que eles criem gatilhos, playbooks e definições de atividade.

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.

Os administradores do sistema podem conceder aos usuários acesso ao Playbooks atribuindo permissões de desenvolvimento delegadas ou atribuindo diretamente Funções . Além disso, os autores do playbook podem criar filtros adicionais para acesso do usuário em tempo de execução à medida que criam um playbook no Workflow Studio. As seguintes funções de usuário estão disponíveis para Playbooks:

Tradução automática

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

Função	Descrição
playbook.admin	Permite aos usuários: • Criar, atualizar e excluir definições de gatilho. • Iniciar Workflow Studio para criar, ativar, editar e excluir playbooks. • Criar, editar e excluir definições de atividade. • Exiba as tabelas Tipos de atividade de experiência (sys_pd_activity) e Propriedades de atividade de experiência (sys_pd_activity_type_prop) que são compartilhadas por Playbooks e. Playbook Experience. • Adicionar traduções para um playbook.
pd_author	Permite aos usuários: • Iniciar Workflow Studio para criar, ativar, editar e excluir playbooks. • Exibir todas as definições de atividade. • Exiba as tabelas Tipos de atividade de experiência (sys_pd_activity) e Propriedades de atividade de experiência (sys_pd_activity_type_prop) que são compartilhadas por Playbooks e. Playbook Experience.
pd_content_author	Permite aos usuários: • Criar, editar e excluir definições de atividade. • Criar, editar e excluir definições de gatilho. • Exiba as tabelas Tipos de atividade de experiência (sys_pd_activity) e Propriedades de atividade de experiência (sys_pd_activity_type_prop) que são compartilhadas por Playbooks e. Playbook Experience.
pd_trigger_author	Permite que os usuários criem, atualizem e excluam definições de gatilho.
pd_operator	Permite que os usuários exibam execuções de processos, execuções de atividades e logs de execução somente.
pd_shared.user	Permite que os usuários exibam as tabelas Tipos de atividade de experiência (sys_pd_activity)

Tradução automática

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

Função	Descrição
	e Propriedades de atividade de experiência (sys_pd_activity_type_prop) que são compartilhadas por Playbooks e. Playbook Experience.
pd_shared.admin	Permite que os usuários editem as tabelas Tipos de atividade de experiência (sys_pd_activity) e Propriedades de atividade de experiência (sys_pd_activity_type_prop) que são compartilhadas por Playbooks e. Playbook Experience.
pd_cancel	Permite que os usuários cancelem playbooks em execução sem a função playbook.admin ou o acesso de gravação ao registro primário. Por exemplo, se você quiser conceder a um gerente de agente a capacidade de cancelar playbooks, mas não um agente.
pd_restarter	Permite que os usuários reiniciem playbooks ativos.
playbook.write	Permite que os usuários com restrições de filtragem de conteúdo: • Iniciar Workflow Studio para criar, ativar, editar e excluir playbooks. • Exiba as tabelas Tipos de atividade de experiência (sys_pd_activity) e Propriedades de atividade de experiência (sys_pd_activity_type_prop) que são compartilhadas por Playbooks e. Playbook Experience. Para saber mais sobre a filtragem de acesso ao conteúdo, consulte Filtragem de conteúdo para playbooks
playbook.designer_access	Permite que usuários com restrições de filtragem de conteúdo sejam iniciados Workflow Studio para exibir playbooks. Para saber mais sobre a filtragem de acesso ao conteúdo, consulte Filtragem de conteúdo para playbooks.
playbook.activity_def_read	Permite que os usuários exibam todas as definições de atividade, desde que não haja Funções necessárias .

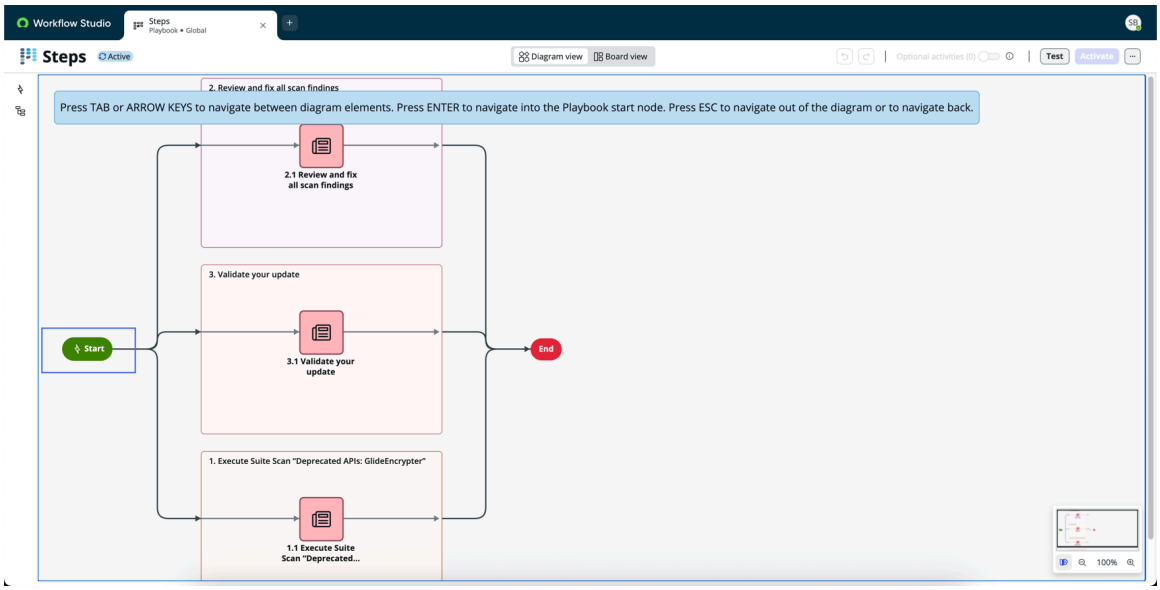
Nota:
Concedendo usuários Playbooks as funções não permitem que eles acessem automaticamente o. Workflow Studio ambiente de design. Concedendo aos usuários acesso a. Workflow Studio pode ser útil ao criar definições de atividade. Para obter mais informações sobre Workflow Studio funções, consulte Acesso do usuário ao Flow Designer .

Navegação pelo teclado na exibição de diagrama do playbook

Use comandos do teclado para navegar e configurar playbooks na exibição de diagrama.

Tradução automática

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



Abra um playbook na exibição de diagrama e use o teclado para editar diferentes componentes do playbook. Como diretriz geral, use as teclas de seta para navegar entre os elementos na tela; por exemplo, entre o nó inicial, o conector e as fases. Use a tecla Enter para editar o elemento realçado ou executar a ação selecionada. Pressionar a tecla Escape o tira do nó selecionado.

Comandos do teclado para diagrama do playbook

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
Crie um gatilho	1. Pressione Tab até **Gatilhos** ( ) É realçado e pressione Enter. 2. Pressione Tab para realçar **Adicionar gatilho** . 3. Pressione as teclas de seta para selecionar o tipo de gatilho e pressione Enter. 4. Pressione Tab para navegar entre os campos no formulário. 5. Pressione Barra de espaços para marcar ou desmarcar uma caixa de seleção. 6. Salve o gatilho.
Edite um gatilho	1. Pressione Tab até **Gatilhos** ( ) É realçado e pressione Enter. 2. Pressione Tab até que o gatilho seja selecionado e pressione Enter. 3. Pressione Tab para realçar o campo que você deseja atualizar.

Tradução automática

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

Comandos do teclado para diagrama do playbook

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
	4. Pressione Barra de espaços para marcar ou desmarcar uma caixa de seleção. **5.** Salve o gatilho.
Edite uma fase	**1.** Pressione as teclas de seta para realçar a fase e pressione Enter. **2.** Para editar os detalhes da fase: **a.** Pressione Enter. **b.** Pressione Tab para navegar entre os campos e Enter para salvar as mudanças. **3.** Selecione **.** Conecte-se nas cabeças do conector e pressione Enter para adicionar uma nova fase ou uma nova atividade.
Edite uma atividade	**1.** Pressione as teclas de seta para realçar a fase em que você deseja editar a atividade e pressione Enter. **2.** Pressione Tab até que a atividade seja realçada e pressione Enter. Use as teclas de seta para navegar entre as atividades. **3.** Para editar os detalhes da atividade: **a.** Pressione Enter. **b.** Use as teclas de seta para navegar entre as guias no formulário. **c.** Pressione Tab para navegar entre os campos no formulário. **4.** Selecione **.** Conecte-se nas cabeças do conector e pressione Enter para adicionar uma nova atividade.
Adicione uma atividade ou uma fase	Ao editar uma fase, selecione **.** assine o conector para adicionar uma nova fase. Ao editar uma atividade, selecione **.** assine o conector para adicionar uma nova atividade, caminho paralelo ou uma decisão.

Tradução automática

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

Comandos do teclado para diagrama do playbook

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
Navegue entre fases e atividades	• Use as teclas de seta para navegar entre as fases. • Pressione Enter para navegar dentro de uma fase. • Use as teclas de seta para navegar entre as atividades na fase e pressione Enter para editar uma atividade. • Pressione Esc para navegar para fora da fase.

Status do Playbook e estados de ativação

Exiba o status do seu playbook no cabeçalho principal do Playbooks construtor. Este status indica se playbook ativo ou inativo.

. `Status`rótulo no cabeçalho principal do Playbooks o construtor descreve o estado das mudanças de configuração que foram feitas em seu playbook. O status também indica se é seu playbook ativo ou inativo. . playbook está ativo, você pode criar uma exibição voltada para o usuário final para ele em Playbook Experience.

Os status do Playbook incluem:

Rascunho

. playbook está inativo. Todas as mudanças feitas são salvas automaticamente no rascunho playbook.

Publicado

. playbook está ativo, você pode criar uma exibição voltada para o usuário final para ele em Playbook Experience. Todas as mudanças que você fizer após selecionar **Ativar** são salvos automaticamente. No entanto, essas mudanças não são ativadas em seu publicado playbook até que você selecione **Ativar** novamente.

Status do Playbook e fluxo do estado de ativação

Criando um novo playbook Define seu status como Rascunho. Depois de ativar seu playbook, Seu status muda para Publicado. Se você fizer mudanças após a ativação, suas novas mudanças não serão publicadas até que você ative o. playbook novamente.

Execuções de processo

Uma execução de processo é uma instância única de tempo de execução de um playbook. Os registros de execução do processo fornecem informações de tempo de execução sobre playbooks, como o estado atual e o registro de entrada.

Uma execução de processo representa uma execução de tempo de execução do seu playbook. Cada vez que um playbookÉ acionado, um registro é automaticamente na tabela Execuções de processo [sys_pd_context].

Tradução automática

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

Para acessar os registros de uma execução de processo em andamento, navegue até **Automação de Processo** > **Administração da Automação do Processo** > **Processos Ativos**. Como alternativa, você pode ver as execuções do processo de todos os playbooks executados hoje navegando até **Automação de Processo** > **Administração da Automação do Processo** > **Execuções de Hoje**.

Campos

Por padrão, cada registro de execução de processo contém as seguintes informações:

Campos de registro de Execução do processo

Campo	Descrição
Nome	Nome do playbook que acionou a execução deste processo
Criação em	Data e hora em que playbook acionado
Registro de entrada	Nome da tabela e número de registro que acionaram a execução deste processo
Estado	Status atual da execução geral do processo. Para obter mais informações, consulte estados de execução do processo.

estados de execução do processo

Um registro de execução de processo pode ter um dos seguintes estados:

Estado	Descrição
Em Fila	. playbook acionado, mas o sistema ainda não começou a executar a execução do processo.
Em andamento	. playbook acionado e a execução do processo está em execução no momento. Uma ou mais atividades no playbook Estado Pronto ou Em andamento.
Concluídas	. playbook acionado e a execução do processo é concluída. Todas as atividades em playbook Estado Ignorado ou Concluído.
Erro	. playbook Acionado, mas uma atividade tem um estado de Erro. Erros podem ocorrer quando a ação, o subfluxo ou o fluxo especificado no plano de automação da definição de atividade não é executado.
Cancelado(a)	Um usuário com a função admin ou playbook.admin cancelou explicitamente a execução do processo e a execução parou de ser executada.

Execuções de atividades

Os registros de execução de atividade fornecem informações de tempo de execução sobre as atividades em um playbook, como o estado atual da atividade e o registro associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 execução de atividade representa uma execução de tempo de execução da sua atividade. Cada vez que um de seus playbooks é acionado, os registros são criados automaticamente para cada atividade executada no acionado playbook.

Para acessar os registros de execução de atividade de um em andamento playbook execução, navegue até **Automação de Processo** > **Administração da Automação do Processo** > **Processos Ativos**. Como alternativa, você pode ver as execuções de atividade de todos os playbooks executados hoje navegando até **Automação de Processo** > **Administração da Automação do Processo** > **Execuções de Hoje**. Selecione um playbook registro de execução da lista. Em seguida, você pode exibir os registros de execução de atividade associados na lista relacionada Execuções de atividade.

Campos

Por padrão, cada registro na lista relacionada Execuções de atividades contém os seguintes campos:

Campos Execução de atividade

Campo	Descrição
Rótulo	Nome da atividade
Fase	Fase em que a atividade é executada
Estado	Status de execução da atividade. Consulte estados de execução da atividade .
Tipo de atividade	Tipo de experiência para a atividade. Consulte Tipos de experiência .
Registro Associado	Registro cujos dados são renderizados no cartão do playbook.
Índice de execução	Ordem sequencial em que a atividade é executada, começando com 1 (um).

estados de execução da atividade

os estados de execução da atividade indicam o status de uma atividade em um acionado playbook. As atividades renderizadas em um cartão do playbook podem exibir esse estado para os agentes. Um registro de execução de atividade pode ter um dos seguintes estados:

Estado	Descrição
Pendente	. playbook acionado, mas a execução da atividade está aguardando a conclusão das atividades anteriores antes de começar a ser executada.
Pronto	. playbook acionado e a atividade começará a ser executada em breve.
Em andamento	. playbook acionado e a execução da atividade está em execução.
Concluídas	. playbook acionado e a execução da atividade é concluída.
Omitido	. playbook acionado, mas um usuário optou por ignorar esta execução de atividade e passar para 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.

Estado	Descrição
	próxima atividade. Além disso, se a atividade contiver uma condição avaliada como falsa, o sistema ignorará a atividade.
Erro	. playbook acionado, mas ocorreu um erro com o plano de automação da atividade ou com a experiência da atividade. Erros podem ocorrer quando a ação subjacente ou o subfluxo no plano de automação da atividade falha na execução.
Cancelado(a)	Um usuário com a função admin, flow_designer ou action_designer cancelou explicitamente a ação ou subfluxo subjacente no plano de automação da atividade.

Criar tarefa atividade

Crie um registro de tarefa a partir de dados coletados ou gerados anteriormente.

Funções e disponibilidade

Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, playbook.admin ou pd_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada:

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		• **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Atribuição a	Referência.Usuário [sys_user]	Usuário responsável por concluir a tarefa associada à atividade. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Descrição Resumida	Cadeia de caracteres	Resumo da tarefa a 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.

Entrada	Tipo	Descrição
Aguardar entrada do usuário	Escolha	Opção para pausar o playbook até que o usuário final conclua ou ignore manualmente a atividade. Somente usuários com a função playbook.admin podem editar este campo. Por padrão, a atividade aguarda a ação do usuário ou os dados antes de ser concluída.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Grupo de atribuição para esta Etapa do Processo	Grupo.Referência [sys_user_group]	Grupo de atribuição com permissão para executar esta atividade do playbook. Se você não definir nenhum valor para **Grupo de atribuição** ou **Atribuído a.** qualquer usuário pode ler e editar os dados coletados. Os campos Grupo de atribuição e Atribuído a limitam quem tem acesso para fazer isso. Para especificar somente usuários individuais, use **Atribuído a.** campo. Os mesmos usuários não precisam ser especificados em ambos os campos. **Nota:** Por padrão, esses campos são mapeados para **Grupo de atribuição** e. **Atribuído a.** campos do registro do gatilho. Isso significa que os usuários atribuídos para trabalhar no registro primário têm acesso para enviar, exibir e editar os dados coletados por padrão.
Atribuído a esta Etapa do Processo	Referência.Usuário [sys_user]	Usuário autorizado a executar esta atividade do playbook. Se você não definir nenhum valor para **Grupo de atribuição** ou **Atribuído a.** qualquer usuário pode ler e editar os dados coletados. Os campos Grupo de atribuição e Atribuído a limitam quem tem acesso

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		para fazer isso. Para especificar somente usuários individuais, use **Atribuído a.** campo. Os mesmos usuários não precisam ser especificados em ambos os campos. **Nota:** Por padrão, esses campos são mapeados para **Grupo de atribuição** e. **Atribuído a.** campos do registro do gatilho. Isso significa que os usuários atribuídos para trabalhar no registro primário têm acesso para enviar, exibir e editar os dados coletados por padrão.
Tabela de tarefas	Nome da tabela	Nome da extensão da tabela de tarefas na qual você deseja criar uma tarefa. A atividade é concluída quando esta tarefa é concluída.
Valores de campos	Escolha	O campo que você deseja adicionar à sua tarefa.
Adicionar Campo	Valor do Modelo	Valores de campo a serem atribuídos ao criar o registro de tarefa.
Campos a serem mostrados após a criação	Cadeia de caracteres	Lista separada por vírgulas de campos a serem exibidos para um registro criado.
Aguarde a conclusão da tarefa	Verdadeiro/Falso	Pause o. playbook Até que o registro de tarefa criado seja concluído.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Tabela	Nome da tabela	Tabela que contém o novo registro.
Registro	Referência.Tarefa[tarefa]	Referência ao registro criada.

Atividade de instrução

Exiba uma mensagem simples para orientar os usuários finais em seu playbook.

Tradução automática

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

Funções e disponibilidade

Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, playbook.admin ou pd_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Mensagem	Cadeia de caracteres	Texto da mensagem a ser exibido para os usuários finais.
Aguardar entrada do usuário	Escolha	Opção para pausar o playbook até que o usuário final conclua ou ignore manualmente a atividade. Somente usuários com a função playbook.admin podem editar este campo. Por padrão, a atividade aguarda a ação do usuário ou os dados antes de ser concluída.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Descrição
Registro	Referência ao registro associado à atividade.

Usuário Atividade de formulário

Use esta atividade para exibir um registro para o usuário final. Esta atividade requer que você selecione uma tabela e um registro e a exibição do formulário desejada que deve ser exibida para o usuário final em seu playbook. O usuário final pode interagir com este registro de acordo. Exiba um formulário durante o tempo de execução para coletar valores de entrada para seu playbook.

Funções e disponibilidade

Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, playbook.admin ou pd_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Tradução automática

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

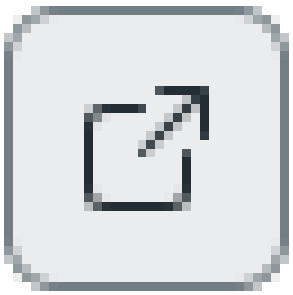
Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Slogan	Cadeia de caracteres	Slogan do cabeçalho a ser exibido para os usuários finais.
Campos do registro	Referência	Quaisquer campos de registro adicionais que você deseja no formulário.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: Este campo não pode ser editado durante um playbook executar.
Tabela associada	Nome da tabela	Tabela que contém a atividade ou playbook dados.
Registro associado	Referência	Referência ao registro que você deseja exibir.
Exibição de Formulário	Cadeia de caracteres	Exibição de formulário a ser usada para coleta de dados. Se você não fornecer uma exibição de formulário, o sistema usará a exibição padrão. Use **nova guia** botão  para abrir e editar uma exibição de formulário com Form Builder em um novo Workflow Studio guia. **Nota:** Muitas exibições de formulário não são compatíveis com Espaço.
Campos de formulário	Cadeia de caracteres	Lista separada por vírgulas de nomes de campos a serem exibidos no cartão do formulário.
Origem do anexo	Escolha	O registro de anexo que contém os anexos que os usuários finais podem carregar durante o tempo de execução.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Grupo de Atribuição	Grupo.Referência [sys_user_group]	Grupo responsável por concluir a tarefa associada à atividade. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Atribuição a	Referência.Usuário [sys_user]	Usuário responsável por concluir a tarefa associada à atividade. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Ordem de exibição	Escolha	A ordem em que o cartão de atividade aparece durante uma execução do playbook. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regras de reinicialização	Escolha	O que uma atividade ou fase faz durante a reinicialização:

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		• **Reiniciar** : A fase ou atividade é executada somente durante a execução inicial de um playbook. Ele não é executado na reinicialização. **Nota:** Esta configuração será útil se você não quiser que novas tarefas ou registros sejam criados durante uma execução reiniciada, porque a execução original e o registro resultante ainda são relevantes. • **Executar sempre** : A fase ou atividade sempre é executada, seja durante uma execução inicial ou reiniciada. • **Ignorar na primeira execução** : A fase ou atividade é executada somente na reinicialização. Ele nunca é executado durante uma execução inicial. Para saber mais sobre como habilitar e configurar a reinicialização de playbooks, fases e atividades, consulte Habilitar e configurar reinicialização para Playbooks. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Tabela de status da experiência	Nome da tabela	Tabela que contém o registro de status da experiência. Por padrão, defina como a tabela que contém o registro de dados de fluxo criado pelo fluxo, subfluxo ou ação subjacente desta atividade.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Registro de status de experiência	Referência	O registro de dados de fluxo com o status que você deseja mapear com o estado desta atividade. As mudanças feitas no estado no cartão de atividade são mapeadas para o registro de dados de fluxo e do registro de dados de fluxo para o cartão de atividade. Por padrão, este é o registro de dados criado pelo fluxo, subfluxo ou ação subjacente desta atividade. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Ícone	Reference.icon [st_sys_design_system_icon]	Exibe um ícone no cartão de atividade. Comece a inserir o nome do ícone e selecione o ícone que você deseja que apareça. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Título	Cadeia de caracteres	Título exibido para os usuários finais no cartão de atividades. Você pode inserir texto ou usar o seletor de cápsula. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Descrição	Referência	Detalhes a serem exibidos para os usuários finais no cartão de atividades. Este não é um campo de cadeia de caracteres. Use o seletor de cápsula para escolher uma descrição a ser mostrada no cartão de atividade.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Título do Estado Pendente	Cadeia de caracteres	Título exibido para os usuários finais para uma atividade pendente. Você pode inserir texto ou usar o seletor de cápsula. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Descrição do Estado Pendente	Cadeia de caracteres	Detalhes a serem exibidos para os usuários finais em uma atividade pendente. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Somente leitura de anexos	Verdadeiro/Falso	Se habilitado, impede que os usuários finais renomeiem ou excluam os anexos existentes. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Rodapé	Cadeia de caracteres	Texto do rodapé a ser exibido para os usuários finais. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Mostrar anexos	Verdadeiro/Falso	Opção para incluir anexos no formulário do usuário. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Mostrar ANS	Verdadeiro/Falso	Opção para mostrar detalhes da contagem regressiva do ANS para a tarefa.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Mostrar check-list	Verdadeiro/Falso	Opção para mostrar itens da check-list de registro. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Tabela	Nome da tabela	Nome da tabela associada à atividade.
Registro	Referência.Tarefa[tarefa]	Referência ao registro associado à atividade.

Atividade de exemplo

Exiba um cartão de atividade em Playbooks para indicar o que uma atividade futura faz.

Funções e disponibilidade

Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, playbook.admin ou pd_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Editar	Escolha	Atividades que você pode selecionar para substituir o espaço reservado.
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade. Você pode usar esta

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		entrada para descrever a atividade necessária para substituir este espaço reservado.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.

Saídas

Esta atividade não produz saída.

Tradução automática

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

Adicione atividades de espaços reservados para ignorar a configuração da atividade

Os designers de playbooks podem usar atividades de espaço reservado para comunicar a intenção de uma atividade ou playbook sem precisar fazer nenhuma configuração. Os designers do Playbook podem adiar a configuração para outro momento ou delegar a configuração para outro usuário que possa entender melhor o. playbook modelo de dados.

Edite atividades de espaço reservado para substituí-las por outras atividades

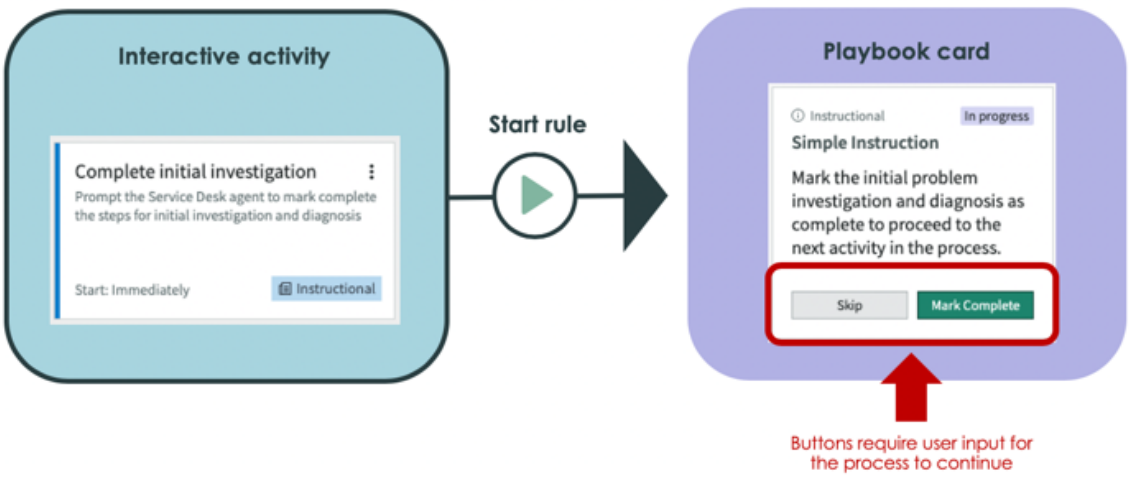
Atividades de espaço reservado ajudam playbook os designers criam playbook, mas não produzem nenhuma saída ou avançam um playbook quando executado. Edite as atividades de espaço reservado quando estiver pronto para substituí-las por outro tipo de atividade e configurá-las.

Atividades interativas

Uma atividade interativa solicita a entrada de um usuário no seu playbook conforme ele é executado .

Uma atividade interativa requer entrada do usuário para ser concluída. Os agentes podem fornecer a entrada no cartão de atividades durante playbook executar. Por exemplo, se sua atividade exigir que um usuário insira anotações de trabalho para um registro, você poderá configurar as entradas de atividade para solicitar que um agente do playbook adicione informações de anotações de trabalho no cartão do playbook.

Atividades interativas



As atividades interativas se transformam em cartões de atividade que exigem entrada do usuário em uma Playbook Experience. Os agentes do Playbook devem interagir com esses cartões para que playbook pode continuar em execução.

Para aprender a projetar um playbook com atividades interativas, consulte projetar um processo automatizado .

Adobe Sign atividades

Permita que agentes e executantes coletem assinaturas eletrônicas durante um playbook executar, via Workflow Data Fabric. Adobe Sign spoke.

Funções e disponibilidade

- Essas atividades estão disponíveis como uma aplicação no ServiceNow Store. Usuários com a função playbook.admin ou pd_author podem adicionar essas atividades a um playbook.
- Você deve ter acesso a. Workflow Data Fabric. Adobe Sign spoke.

Tradução automática

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

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Registro do grupo	Escolha	Registro que representa o alias de conexão e credencial do grupo.
Anexo	Escolha	Arquivo ou documento a ser assinado.
E-mail dos participantes	Cadeia de caracteres	Lista de endereços de e-mail do signatário.
Corpo de e-mail	Cadeia de caracteres	Mensagem exibida para os signatários.

Saídas

Seu documento assinado, disponível para revisão.

Atividade Instrução avançada

Exiba instruções detalhadas para orientar os usuários finais por meio do playbook.

Funções e disponibilidade

Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, playbook.admin ou pd_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Título	Cadeia de caracteres	Título exibido para os usuários finais.
Descrição	Cadeia de caracteres	Detalhes a serem exibidos na mensagem para os usuários finais.
Aguardar entrada do usuário	Escolha	Opção para pausar o playbook até que o usuário final conclua ou ignore manualmente a atividade. Somente usuários com a função playbook.admin podem editar este campo. Por padrão, a atividade aguarda a ação do usuário ou os dados antes de ser concluída.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Grupo de Atribuição	Grupo.Referência [sys_user_group]	Grupo responsável por concluir a tarefa associada à atividade. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Atribuição a	Referência.Usuário [sys_user]	Usuário responsável por concluir a tarefa associada à atividade. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Slogan	Cadeia de caracteres	Slogan do cabeçalho a ser exibido para os usuários finais.
Rodapé	Cadeia de caracteres	Texto do rodapé a ser exibido para os usuários finais.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Registro	Referência.Tarefa [tarefa]	Referência ao registro associado à atividade.

Tarefa de check-list da atividade Modelo

Solicitar que um agente conclua todos os itens em uma check-list de tarefa.

A principal entrada para esta atividade é **Modelo de check-list** campo em Entradas seção. Antes de fornecer esta entrada, você deve:

- Create a checklist e
- Crie um modelo de check-list para a tabela de tarefas de destino.

Funções e disponibilidade

Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, playbook.admin ou pd_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Propriedades comuns

Essas propriedades são comuns a todas as atividades em Playbooks.

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.

Tradução automática

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

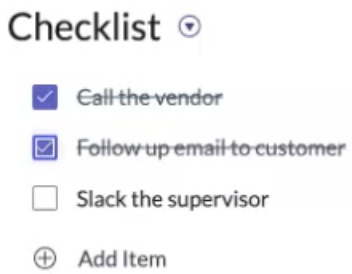
Entradas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Ignorar grupo de atribuição	Grupo.Referência [sys_user_group]	Grupo que tem permissão para ignorar esta atividade quando **Pode ignorar** habilitado. **Nota:** Se **Pode ignorar** está habilitado e você não especifica um **Ignorar grupo de atribuição** ou **Atribuído a.** todos os usuários poderão ignorar esta atividade.
Ignorar Atribuição a	Referência.Usuário [sys_user]	Usuário que tem permissão para ignorar esta atividade quando **Pode ignorar** habilitado. **Nota:** Se **Pode ignorar** está habilitado e você não especifica um **Ignorar grupo de atribuição** ou **Atribuído a.** todos os usuários poderão ignorar esta atividade.
Modelo de check-list	Modelo de check-list.referência [check-list_template]	Modelo para a check-list criar para cada execução. Antes de fornecer esta entrada, você deve: • Create a checklist e • Create a checklist template for Visual Task Board tasks
Tarefa	Referência.Tarefa [tarefa]	Faça referência a um registro a ser associado à atividade de check-list. A check-list também é exibida no registro de tarefa associado.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: Quando um registro de tarefa específico é associado à check-list, o estado da check-list não muda se você executar o playbook novamente . Quando você não fornece um registro de tarefa específico, um novo registro de tarefa privada é criado para cada execução. 
Mostrar ANS	Verdadeiro/Falso	Opção para mostrar detalhes da contagem regressiva do ANS para a tarefa. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Pode Ignorar	Verdadeiro/Falso	Opção para permitir que os agentes ignorem a check-list e continuem por playbook.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Tarefa de check-list	Referência.Tarefa [tarefa]	Registro de tarefa que é atualizado quando esta atividade é concluída.

Layouts de IU

Defina propriedades de como a atividade renderiza durante uma execução do playbook.

Atividade de Tarefa de check-list

Solicitar que um agente conclua todos os itens em uma check-list de tarefa.

Tradução automática

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

As principais entradas para esta atividade são **Responsável pela check-list** , **Itens da check-list** e **Nome da check-list** campos em Entradas seção.

Funções e disponibilidade

Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, playbook.admin ou pd_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Propriedades comuns

Essas propriedades são comuns a todas as atividades em Playbooks.

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada:

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		• **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.

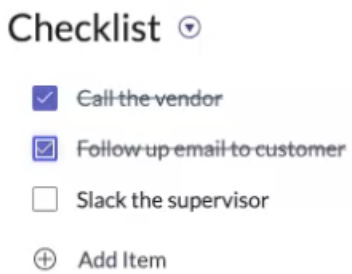
Entradas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Ignorar grupo de atribuição	Grupo.Referência [sys_user_group]	Grupo que tem permissão para ignorar esta atividade quando **Pode ignorar** habilitado. **Nota:** Se **Pode ignorar** está habilitado e você não especifica um **Ignorar grupo de atribuição** ou **Atribuído a.** todos os usuários poderão ignorar esta atividade.
Ignorar Atribuição a	Referência.Usuário [sys_user]	Usuário que tem permissão para ignorar esta atividade quando **Pode ignorar** habilitado.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: Se **Pode ignorar** está habilitado e você não especifica um **Ignorar grupo de atribuição** ou **Atribuído a.** todos os usuários poderão ignorar esta atividade.
Proprietário da check-list	Referência.Usuário [sys_user]	O usuário proprietário desta check-list.
Itens da check-list	Cadeia de caracteres	Os itens que você deseja exibir em sua check-list.
Nome da check-list	Cadeia de caracteres	O nome a ser exibido para a check-list.
Tarefa	Referência.Tarefa [tarefa]	Faça referência a um registro a ser associado à atividade de check-list. A check-list também é exibida no registro de tarefa associado. **Nota:** Quando um registro de tarefa específico é associado à check-list, o estado da check-list não muda se você executar o playbook novamente . Quando você não fornece um registro de tarefa específico, um novo registro de tarefa privada é criado para cada execução. 
Mostrar ANS	Verdadeiro/Falso	Opção para mostrar detalhes da contagem regressiva do ANS para a tarefa.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Pode Ignorar	Verdadeiro/Falso	Opção para permitir que os agentes ignorem a check-list e continuem por playbook.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Tarefa de check-list	Referência.Tarefa [tarefa]	Registro de tarefa que é atualizado quando esta atividade é concluída.

Layouts de IU

Defina propriedades de como a atividade renderiza durante uma execução do playbook.

Atividade Coletar dados do usuário

Coleta entradas de um usuário durante um playbook execute para usar mais tarde em playbook.

Importante:
A partir da versão 26,1, o. **Coletar dados do usuário** a atividade não está mais disponível no seletor de atividades. A atividade continuará a funcionar onde quer que seja usada, mas para novas atividades, use **Questionário** em vez disso. . **Questionário** a atividade não requer que você crie uma definição de dados. Para saber mais sobre **Questionário** atividade, consulte Atividade de questionário.

Use a atividade Coletar dados do usuário se:

- Você ainda não tem uma tabela,
- Você não precisa executar relatórios sobre os dados coletados,
- E você não precisa usar os dados fora do playbook.

Se você já tiver uma tabela para armazenar os dados coletados, use Atividade de formulário do usuário .

A principal entrada para esta atividade é **Formulário do usuário para coleta de dados** , em Entradas seção. Para fornecer essa entrada, você deve crie uma definição de dados primeiro.

Funções e disponibilidade

Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, playbook.admin ou pd_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Durante um playbook executar, você pode usar definições de dados para potencialmente:

Tradução automática

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

- Colete um endereço de envio e faça referência ao endereço ao gerar uma etiqueta de envio.
- Faça perguntas "sim" ou "não" ao usuário e determine as atividades subsequentes com base nas respostas do usuário.

Propriedades comuns

Essas propriedades são comuns a todas as atividades em Playbooks.

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.

Entradas

Muitas dessas entradas são comuns às atividades em Playbooks. A entrada principal para esta atividade é **Formulário do usuário para coleta de dados** campo.

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Grupo de atribuição para esta Etapa do Processo	Grupo.Referência [sys_user_group]	Grupo de atribuição com permissão para executar esta atividade do playbook. Se você não definir nenhum valor para **Grupo de atribuição** ou **Atribuído a.** qualquer usuário pode ler e editar os dados coletados. Os campos Grupo de atribuição e Atribuído a limitam quem tem acesso para fazer isso. Para especificar somente usuários individuais, use **Atribuído a.** campo. Os mesmos usuários não precisam ser especificados em ambos 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.

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: Por padrão, esses campos são mapeados para **Grupo de atribuição** e. **Atribuído a.** campos do registro do gatilho. Isso significa que os usuários atribuídos para trabalhar no registro primário têm acesso para enviar, exibir e editar os dados coletados por padrão.
Atribuído a esta Etapa do Processo	Referência.Usuário [sys_user]	Usuário autorizado a executar esta atividade do playbook. Se você não definir nenhum valor para **Grupo de atribuição** ou **Atribuído a.** qualquer usuário pode ler e editar os dados coletados. Os campos Grupo de atribuição e Atribuído a limitam quem tem acesso para fazer isso. Para especificar somente usuários individuais, use **Atribuído a.** campo. Os mesmos usuários não precisam ser especificados em ambos os campos. **Nota:** Por padrão, esses campos são mapeados para **Grupo de atribuição** e. **Atribuído a.** campos do registro do gatilho. Isso significa que os usuários atribuídos para trabalhar no registro primário têm acesso para enviar, exibir e editar os dados coletados por padrão.
Formulário do usuário para coleta de dados	Escolha	Formulário de entrada usado para coletar dados. Os autores do Playbook definem os dados que desejam que os agentes ou executantes coletem durante uma execução do playbook no `sys_flow_data_definition` tabela. Quando as informações são coletadas, elas são armazenadas em `sys_flow_data` tabela para uso posterior na execução do playbook, em vez de na tabela de registros. Para definir os dados que você deseja que um agente ou

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		executante colete, consulte Crie uma Definição de dados.
Aguardar entrada do usuário	Escolha	Opção para pausar o playbook até que o usuário final conclua ou ignore manualmente a atividade. Somente usuários com a função playbook.admin podem editar este campo. Por padrão, a atividade aguarda a ação do usuário ou os dados antes de ser concluída.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Registro	Referência.Dados de fluxo	Referência ao registro que contém dados coletados. Use o seletor de cápsula para fazer referência com pontos **Saídas** > **Registro** > **Variáveis** para ver todos os dados coletados. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Layouts de IU

Defina propriedades de como a atividade renderiza durante uma execução do playbook.

Atividade Criar registro

Pause o. playbook e solicitam que o usuário final crie um registro em uma exibição de formulário. Use esta atividade para permitir que o usuário final crie um registro. Esta atividade requer que você configure a tabela desejada para a qual o registro será criado e a exibição de formulário desejada que o usuário final verá ao criar o registro.

Funções e disponibilidade

Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, playbook.admin ou pd_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

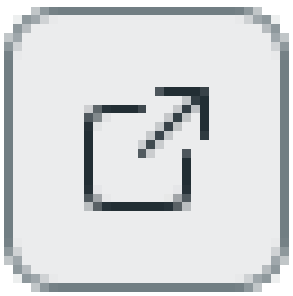
Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Tabela	Nome da tabela	Tabela na qual inserir o novo registro.
Criar Exibição de Registro	Cadeia de caracteres	Exibição de formulário a ser usada para criação de registro. Se você não fornecer uma exibição de formulário, o sistema usará a exibição padrão. Use **nova guia** botão  para abrir e editar uma exibição de formulário com Form Builder em um novo Workflow Studio guia. **Nota:** Muitas exibições de formulário não são compatíveis com Espaço.
Campos de Modelo	Valor do Modelo	Valores de campo a serem definidos durante a criação do registro.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Tabela	Nome da tabela	Tabela que contém o novo registro.

Tradução automática

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

Saída	Tipo	Descrição
Criar Exibição de Registro	Cadeia de caracteres	Exibição de formulário usada para criação de registro.
Registro Criado	SYS ID	Identificador exclusivo do registro que esta atividade criou.

Considerações de design

Crie exibições de formulário para as atividades que você deseja renderizar em um playbook durante o tempo de execução.

Use uma exibição de formulário para exibir somente os campos de que seus usuários precisam para criar um registro. Sua exibição deve exibir campos obrigatórios ou aqueles campos validados por outra lógica de negócios. Consulte Gestão de exibição .

Execute atividades não interativas antes das atividades interativas

Enquanto uma atividade Criar registro coleta dados de usuários de forma interativa, ela impede o. playbook a partir do início de qualquer atividade dependente. Por exemplo, uma atividade Criar registro impediria a inicialização **Anterior** que podem estar em outras fases. Sempre que possível, projete seus playbooks para executar atividades não interativas antes de atividades interativas que possam bloqueá-las.

Atividade Criar caso secundário

Permita que agentes e executantes criem um caso secundário durante um playbook executar.

Funções e disponibilidade

Essas atividades estão disponíveis como uma aplicação no ServiceNow Store. Usuários com a função playbook.admin ou pd_author podem adicionar essas atividades a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Primário	Escolha	Registro primário do caso secundário.
Grupo de Atribuição	Escolha	Grupo de usuários ao qual o caso secundário está atribuído.
Atribuição a	Escolha	Usuário ao qual o caso secundário está atribuído.
Descrição Resumida	Cadeia de caracteres	Resumo do caso secundário.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações detalhadas a serem exibidas sobre o caso secundário.
Prioridade	Escolha	Nível de priorização do caso secundário.
Colete dados do usuário	Verdadeiro/Falso	Opção para pausar o playbook até que o usuário final conclua ou ignore manualmente a atividade. Somente usuários com a função playbook.admin podem editar este campo. Por padrão, a atividade aguarda a ação do usuário ou os dados antes de ser concluída.

Saídas

Seu registro de caso secundário.

Atividade Criar tarefa secundária

Permita que agentes e executantes criem uma tarefa secundária durante um playbook executar.

Funções e disponibilidade

Essas atividades estão disponíveis como uma aplicação no ServiceNow Store. Usuários com a função playbook.admin ou pd_author podem adicionar essas atividades a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados 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.

Entrada	Tipo	Descrição
		atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Primário	Escolha	Registro primário da tarefa secundária.
Grupo de Atribuição	Escolha	Grupo de usuários ao qual a tarefa secundária está atribuída.
Atribuição a	Escolha	Usuário ao qual a tarefa secundária está atribuída.
Descrição Resumida	Cadeia de caracteres	Resumo da tarefa secundária.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações detalhadas a serem exibidas sobre a tarefa secundária.
Prioridade	Escolha	Nível de priorização da tarefa secundária.
Colete dados do usuário	Verdadeiro/Falso	Opção para pausar o playbook até que o usuário final conclua ou ignore manualmente a atividade. Somente usuários com a função playbook.admin podem editar este campo. Por padrão, a atividade aguarda a ação do usuário ou os dados antes de ser concluída.

Saídas

Seu registro de tarefa secundária.

DocuSign atividades

Permita que agentes e executantes coletem assinaturas eletrônicas durante um playbook executar, via Workflow Data Fabric. DocuSign spoke.

Funções e disponibilidade

- Essas atividades estão disponíveis como uma aplicação no ServiceNow Store. Usuários com a função playbook.admin ou pd_author podem adicionar essas atividades a um playbook.
- Você deve ter acesso a. Workflow Data Fabric. DocuSign spoke.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.

Tradução automática

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

Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe

Tradução automática

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

		Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Anexo	Escolha	Arquivo ou documento a ser assinado.
Assunto de e-mail	Cadeia de caracteres	Assunto do e-mail enviado aos signatários.
Corpo de e-mail	Cadeia de caracteres	Mensagem exibida para os signatários.
Signatário	Escolha	Registro do usuário da tabela sys_user que especifica para quem a solicitação de assinatura é enviada.
Conta DocuSign	Cadeia de caracteres	Registro de conta da tabela sn_docusign_spoke_accounts que especifica de onde a solicitação de assinatura é enviada.

Saídas

Seu documento assinado, disponível para revisão.

Atividade Decisão assistida

Escolha uma árvore de decisão na estrutura Decisões guiadas para orientar os agentes sobre como prosseguir com uma tarefa.

Funções e disponibilidade

Esta atividade é disponível com uma assinatura de App Engine ou Customer Service Management (CSM). Para obter mais informações sobre como habilitar esta atividade para uso em Playbooks, consulte Ativar Playbooks para Customer Service Management (CSM).

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Árvore de decisão	Referência	A Árvore de decisão [ga_decision_tree] registra cujas entradas de decisão e orientação você deseja mostrar aos agentes no Espaço playbook. Para obter mais informações sobre como configurar a estrutura de Decisões guiadas, consulte Configuring Guided Decisions .
Tarefa	Referência	O registro do caso de acionamento [sn_customerservice_case].

Saídas

Não há saídas para esta atividade.

Invocar PaCE atividade

Habilite o. Policy as Code Engine(PaCE atividade) em Playbooks desenvolver processos de playbook.

Funções e disponibilidade

Essas atividades estão disponíveis como parte da aplicação que é agrupada automaticamente com PaCE. Usuários com admin, pd_admin, pd_author ou pd_content_author pode adicionar essas atividades a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Nome	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.

Tradução automática

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

Nome	Tipo	Descrição
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Quando começar	Escolha	Selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Imediatamente**: Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Anterior**: Sua atividade começa antes que as atividades especificadas terminem a execução. • **Anterior**: Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso.
Serviço	Cadeia de caracteres	O serviço de chamada que está invocando o. PaCE API.
Categoria	Cadeia de caracteres	O tipo de categoria.
Marcador de política	Cadeia de caracteres	Nome do marcador da política.
IDs do documento	Array.Object	Nome dos IDs do documento.
Dados	JSON	Os dados específicos da política que incluem todas as entradas possíveis do solicitante.
Opções	Objeto	Opções da política.

Saídas

As saídas são configuráveis no Flow Designer e são definidas pelo plano de automação.

Tradução automática

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

Rótulo	Tipo
ID de execução raiz	SYS ID (GUID)
Não tratar como erro	Verdadeiro/Falso
Resposta	JSON
Status da ação	Cadeia de caracteres

Microsoft Teams atividades

Permita que os agentes e executantes enviem mensagens diretas e publiquem no Microsoft Teams durante um playbook executar, via Workflow Data Fabric. Microsoft Teams spoke.

Funções e disponibilidade

- Essas atividades estão disponíveis como uma aplicação no ServiceNow Store. Usuários com a função playbook.admin ou pd_author podem adicionar essas atividades a um playbook.
- Você deve ter acesso a. Workflow Data Fabric. Microsoft Teams spoke.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Condição para execução	Construtor de condições	Critérios que devem ser atendidos para executar a atividade. Você pode usar os dados de saída de atividades anteriores para criar as condições para executar esta atividade.
Quando começar	Escolha	Opção para especificar quando a atividade é executada. As opções incluem • Com anterior - A atividade é executada ao mesmo tempo que a atividade anterior • Anterior - A atividade só é executada após a conclusão da execução da atividade anterior

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		• Imediatamente - A atividade é executada imediatamente sem aguardar outras atividades
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Tipo de bate-papo	Escolha	Escolha se deseja publicar em um canal do Microsoft Teams ou em uma mensagem direta.
Mensagem	Cadeia de caracteres	Texto da mensagem a ser exibido para os usuários finais.
ID da Equipe	Cadeia de caracteres	Remetente da mensagem do Microsoft Teams.
Nome do canal	Cadeia de caracteres	Canal do Microsoft Teams no qual a mensagem é publicada.
Para membros	Cadeia de caracteres	Usuário do Microsoft Teams para o qual a mensagem é enviada.

Saídas

Sua mensagem publicada em um canal do Microsoft Teams ou enviada como uma mensagem direta.

Atividade Solicitar aprovação multinível

Permita que os agentes e executantes enviem solicitações de aprovação para gerentes de primeiro e segundo nível durante um playbook executar.

Funções e disponibilidade

Essas atividades estão disponíveis como uma aplicação no ServiceNow Store. Usuários com a função playbook.admin ou pd_author podem adicionar essas atividades a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Atribuição a	Escolha	Usuário individual para o qual as solicitações de aprovação do gerente de primeiro e segundo níveis são geradas.
Prazo	Data/Hora	Data em que as aprovações vencem.
Comentários	Cadeia de caracteres	Opção para os aprovadores adicionarem comentários nas solicitações de aprovação.
Tabela	Escolha	Tabela da qual você deseja escolher o registro associado.
Registro	Escolha	Registro associado para as solicitações de aprovação.

Saídas

O estado de suas solicitações de aprovação.

Atividade Solicitar aprovação ad hoc

Permita que os agentes e executantes especifiquem quais usuários devem concluir as solicitações de aprovação durante um playbook executar.

Funções e disponibilidade

Essas atividades estão disponíveis como uma aplicação no ServiceNow Store. Usuários com a função playbook.admin ou pd_author podem adicionar essas atividades a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Aprovador	Escolha	Usuários individuais que receberão solicitações de aprovação.
Grupo de aprovadores	Escolha	Grupo de usuários que receberá solicitações de aprovação.
Tabela	Escolha	Tabela da qual você deseja escolher o registro associado.
Registro	Escolha	Registro associado para as solicitações de aprovação.

Saídas

- Registros de suas solicitações de aprovação.
- Os estados de suas solicitações de aprovação.

Atividade Solicitar aprovação do gerente

Permita que os agentes e executantes enviem uma solicitação de aprovação para um gerente durante um playbook executar.

Funções e disponibilidade

Essas atividades estão disponíveis como uma aplicação no ServiceNow Store. Usuários com a função playbook.admin ou pd_author podem adicionar essas atividades a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Nome da tabela	Escolha	Tabela da qual você deseja escolher o registro associado.
Registro	Escolha	Registro associado à solicitação de aprovação.
Aprovador	Escolha	Usuário individual que receberá solicitações de aprovação.
Prazo	Data/Hora	Data em que a aprovação vence.
Comentários	Cadeia de caracteres	Opção para o aprovador adicionar comentários na solicitação de aprovação.

Saídas

Registro da sua solicitação de aprovação.

Atividade Enviar e-mail

Crie um e-mail a partir de dados coletados ou gerados anteriormente. Use esta atividade para enviar um e-mail. Esta atividade requer playbook autor para definir para quem o e-mail deve ser enviado, o assunto e o corpo. Esta atividade exibe o conteúdo predefinido do e-mail para o usuário final para que o usuário final possa confirmar antes de enviar o e-mail.

Funções e disponibilidade

Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, playbook.admin ou pd_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.

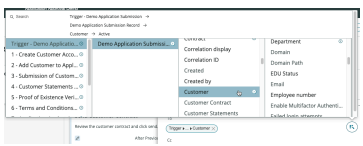
Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Para	Lista de Usuários	Lista de destinatários do e-mail. Há 2 maneiras de configurar este campo: • Insira endereços de e-mail como cadeias de caracteres se quiser

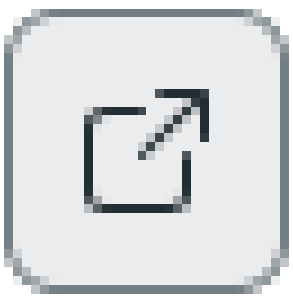
Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		que os e-mails sejam enviados para os mesmos endereços sempre. • Quando o valor do endereço de e-mail variar, use o seletor de cápsulas para indicar onde encontrar o endereço de e-mail do destinatário. Por exemplo, você usaria o seletor de cápsulas se quiser notificar automaticamente os candidatos a cartão de crédito sobre uma rejeição, porque cada candidato tem um e-mail diferente. Você selecionaria o registro do cliente no gatilho (quando a aplicação foi enviada), porque é onde o endereço de e-mail do candidato é encontrado. 
Cc	Lista de Usuários	Lista de destinatários Cc do e-mail.
Assunto	Cadeia de caracteres	Assunto do e-mail.
Corpo da mensagem	HTML	Corpo do e-mail. **Dica:** Você pode usar texto e várias cápsulas em sua mensagem e qualquer outro campo de rich text ou HTML.
Aguardar entrada do usuário	Escolha	Opção para pausar o playbook até que o usuário final conclua ou ignore manualmente a atividade. Somente usuários com a função playbook.admin podem editar este campo. Por padrão, a atividade aguarda a ação do usuário ou os dados antes de 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.

Entrada	Tipo	Descrição
Slogan	Cadeia de caracteres	Slogan de atividade a ser exibido para os usuários finais.
Campos do registro	Referência	Quaisquer campos de registro adicionais que você deseja no e-mail. **Nota:** Este campo não pode ser editado durante um playbook executar.
Rodapé	Cadeia de caracteres	Conteúdo do rodapé do seu e-mail. Você pode inserir um rodapé como uma cadeia de caracteres ou usar o seletor de cápsula para fazer referência aos dados (por exemplo, um carimbo de data/hora) que você deseja exibir na parte inferior do e-mail. **Nota:** Este campo não pode ser editado durante um playbook executar.
Exibição de Formulário	Cadeia de caracteres	Exibição de formulário a ser usada para enviar um e-mail. Se você não fornecer uma exibição de formulário, o sistema usará a exibição padrão. Use **nova guia** botão  para abrir e editar uma exibição de formulário com Form Builder em um novo Workflow Studio guia. **Nota:** Muitas exibições de formulário não são compatíveis com Espaço.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Campos de formulário	Referência	Quaisquer campos adicionais que você deseja no playbook cartão de atividade. **Nota:** Este campo não pode ser editado durante um playbook executar.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Atribuição a	Referência.Usuário [sys_user]	Usuário responsável por concluir a tarefa associada à atividade. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Grupo de Atribuição	Grupo.Referência [sys_user_group]	Grupo responsável por concluir a tarefa associada à atividade. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Para endereço de e-mail	Cadeia de caracteres	Lista separada por vírgula de endereços de e-mail.
Endereço de e-mail Cc	Cadeia de caracteres	Lista separada por vírgulas de endereços de e-mail copiados.
Cco	Lista de Usuários	Lista de destinatários de cópia oculta Cco para o e-mail.
Endereço de e-mail Cco	Cadeia de caracteres	Lista separada por vírgulas de endereços de e-mail copiados de forma oculta.
Registro de destino	Referência.Tarefa [tarefa]	Referência ao registro ao qual o sistema anexa o e-mail.
Tabela	Nome da tabela	Tabela que contém a atividade ou playbook 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.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Automatizado	Verdadeiro/Falso	Se o fluxo é concluído automaticamente ou requer entrada do usuário. Se definido como **Verdadeiro** , o cartão de atividade em Playbook Experience exibe um **Tarefa automatizada** slogan.
Registro	Referência.Tarefa[tarefa]	Referência ao registro criada.
E-mail	Notification[sysevent_email_action]	Referência ao registro de notificação por e-mail recém-criado

Atividade Mostrar artigo de conhecimento

Exiba um artigo de conhecimento para os usuários finais.

Funções e disponibilidade

Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, playbook.admin ou pd_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Título	Cadeia de caracteres	Título exibido para os usuários finais.
Artigo de conhecimento	Referência.Conhecimento [kb_knowledge]	artigo de conhecimento exibido para os usuários finais.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Aguardar entrada do usuário	Escolha	Opção para pausar o playbook até que o usuário final conclua ou ignore manualmente a atividade. Somente usuários com a função playbook.admin podem editar este campo. Por padrão, a atividade aguarda a ação do usuário ou os dados antes de ser concluída.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Grupo de Atribuição	Grupo.Referência [sys_user_group]	Grupo responsável por concluir a tarefa associada à atividade. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Atribuição a	Referência.Usuário [sys_user]	Usuário responsável por concluir a tarefa associada à atividade. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Registro	Referência.Tarefa[tarefa]	Referência ao registro associado à atividade.

Atividade Mostrar lista de registros

Exiba uma lista de registros que correspondam a um conjunto de condições.

Funções e disponibilidade

- Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, playbook.admin ou pd_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Tradução automática

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

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Tabela	Nome da tabela	Tabela que contém registros que você deseja exibir para os usuários finais.
Campos a serem mostrados	Cadeia de caracteres	Lista separada por vírgulas de campos a serem exibidos como colunas de uma lista.
Aguardar entrada do usuário	Escolha	Opção para pausar o playbook até que o usuário final conclua ou ignore manualmente a atividade. Somente usuários com a função playbook.admin podem editar este campo. Por padrão, a atividade aguarda a ação do usuário ou os dados antes de ser concluída.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Grupo de Atribuição	Grupo.Referência [sys_user_group]	Grupo responsável por concluir a tarefa associada à atividade. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Atribuição a	Referência.Usuário [sys_user]	Usuário responsável por concluir a tarefa associada à atividade.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Condições	Construtor de condições	Critérios que você deseja que sua lista de registros atenda.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Registro	Referência.Tarefa [tarefa]	Referência ao registro associado à atividade.
Campos	Cadeia de caracteres	Lista separada por vírgulas de nomes de campos do sistema a serem exibidos como colunas na lista.

Slack atividades

Permita que os agentes e executantes enviem mensagens diretas e publiquem no Slack durante um playbook executar, via Workflow Data Fabric. Slack spoke.

Funções e disponibilidade

- Essas atividades estão disponíveis como uma aplicação no ServiceNow Store. Usuários com a função playbook.admin ou pd_author podem adicionar essas atividades a um playbook.
- Você deve ter acesso a. Workflow Data Fabric. Slack spoke.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados 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.

Entrada	Tipo	Descrição
		atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
ID do canal/membro	Cadeia de caracteres	Canal ou membro do Slack para o qual a mensagem é enviada.
Mensagem	Cadeia de caracteres	Texto da mensagem a ser exibido para os usuários finais.
Blocos	Cadeia de caracteres	Blocos de código a serem incluídos na mensagem para os usuários finais.
Nome do usuário	Cadeia de caracteres	Remetente da mensagem do Slack.
Ícone	Cadeia de caracteres	Ícone de perfil de usuário do Slack do remetente.
Colete dados do usuário	Verdadeiro/Falso	Opção para pausar o playbook até que o usuário final conclua ou ignore manualmente a atividade. Somente usuários com a função playbook.admin podem editar este campo. Por padrão, a atividade aguarda a ação do usuário ou os dados antes de ser concluída.

Saídas

Sua mensagem publicada em um canal do Slack ou enviada como uma mensagem direta.

Atividade Instrução em duas etapas

Exiba uma mensagem diferente para os usuários finais com base no estado da atividade atual. Você pode especificar uma mensagem de estado inicial, uma mensagem de estado ignorado e uma mensagem de estado concluído.

Funções e disponibilidade

- Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, playbook.admin ou pd_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Mensagem Inicial	Cadeia de caracteres	Texto da mensagem a ser exibida para os usuários finais quando o estado da atividade for Em andamento.
Mensagem Completa	Cadeia de caracteres	Texto da mensagem a ser exibido para os usuários finais quando o estado da atividade for concluído.
Mensagem Ignorada	Cadeia de caracteres	Texto da mensagem a ser exibido para os usuários finais quando o estado da atividade for ignorado.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Grupo de Atribuição	Grupo.Referência [sys_user_group]	Grupo responsável por concluir a tarefa associada à atividade. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Atribuição a	Referência.Usuário [sys_user]	Usuário responsável por concluir a tarefa associada à atividade. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Tradução automática

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

Saída	Tipo	Descrição
Registro	Referência.Tarefa[tarefa]	Referência ao registro associado à atividade.

Atividade Atualizar registro

Atualize um registro com os valores de campo especificados.

Funções e disponibilidade

- Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, playbook.admin ou pd_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Tabela	Nome da tabela	Tabela que contém o registro a ser atualizado.
Registro	Referência	Referência ao registro que você deseja atualizar.
Campos	Valor do Modelo	Valores de campo a serem alterados durante a atualização do registro.
Aguardar entrada do usuário	Escolha	Opção para pausar o playbook até que o usuário final conclua ou ignore manualmente a atividade. Somente usuários com a função playbook.admin podem editar este campo. Por padrão, a atividade aguarda a ação do usuário ou os dados antes de 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.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Grupo de Atribuição	Grupo.Referência [sys_user_group]	Grupo responsável por concluir a tarefa associada à atividade. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Atribuição a	Referência.Usuário [sys_user]	Usuário responsável por concluir a tarefa associada à atividade. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Campos a serem exibidos após a atualização	Cadeia de caracteres	Lista separada por vírgulas de campos a serem exibidos para um registro atualizado.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Tabela	Nome da tabela	Tabela que contém o registro atualizado.
Registro	ID do documento	Referência ao registro atualizada.

Considerações de design

Crie exibições de formulário para as atividades que você deseja renderizar em um playbook

Use uma exibição de formulário para exibir somente os campos de que seus usuários precisam para atualizar um registro. Sua exibição deve exibir campos obrigatórios ou aqueles campos validados por outra lógica de negócios. Consulte Gestão de exibição .

Execute atividades não interativas antes das atividades interativas

Se uma atividade Atualizar registro coletar dados interativamente de usuários, ela impedirá playbook a partir do início de qualquer atividade dependente. Por exemplo, uma atividade Atualizar registro impediria a inicialização **Anterior** que podem estar em outras fases. Sempre que possível, projete seus playbooks para executar atividades não interativas antes de atividades interativas que possam bloqueá-las.

Tradução automática

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

Atividade Exibir solicitações de aprovação

Exiba uma lista de solicitações de aprovação de em Playbook Experience.

Funções e disponibilidade

Essas atividades estão disponíveis como uma aplicação no ServiceNow Store. Usuários com a função playbook.admin ou pd_author podem adicionar essas atividades a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada:

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		• **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Tabela	Escolha	Tabela da qual você deseja escolher as solicitações de aprovação.
Condições	Construtor de condições	Critérios que você deseja que sua lista de solicitações de aprovação atenda.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Ordenar por	Cadeia de caracteres	Campo que você deseja usar para classificar uma lista de registros.
Tipo de Classificação	Escolha	Opção para classificar registros em ordem alfabética ou em ordem alfabética inversa.
Máximo de Resultados	Inteiro	Número máximo de resultados a serem exibidos para os usuários finais.

Tradução automática

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

Atividade Aguardar condição

Pause o. playbook até que um registro tenha valores de campo que correspondam a um conjunto de condições.

Funções e disponibilidade

- Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, playbook.admin ou pd_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada:

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		• **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Registro	Referência	Referência ao registro que pausa o playbook até que as condições correspondam.
Tabela	Nome da tabela	Tabela que contém o registro a ser atualizado.
Condições	Valor do Modelo	Critérios que um registro deve atender para playbook para continuar.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Habilitar tempo limite	Escolha	Opção para expirar a atividade Aguardar condição se as condições não forem atendidas após uma duração especificada.
Duração	Data/Hora	Tempo de espera antes que a atividade expire e seu estado seja

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		definido como Ignorado. Esta entrada requer a configuração da entrada Habilitar tempo limite.
Agendamento	Escolha	Programação usada para calcular valores de duração. Esta entrada requer a configuração da entrada Habilitar tempo limite.

Saídas

A atividade Aguardar condição não tem saídas.

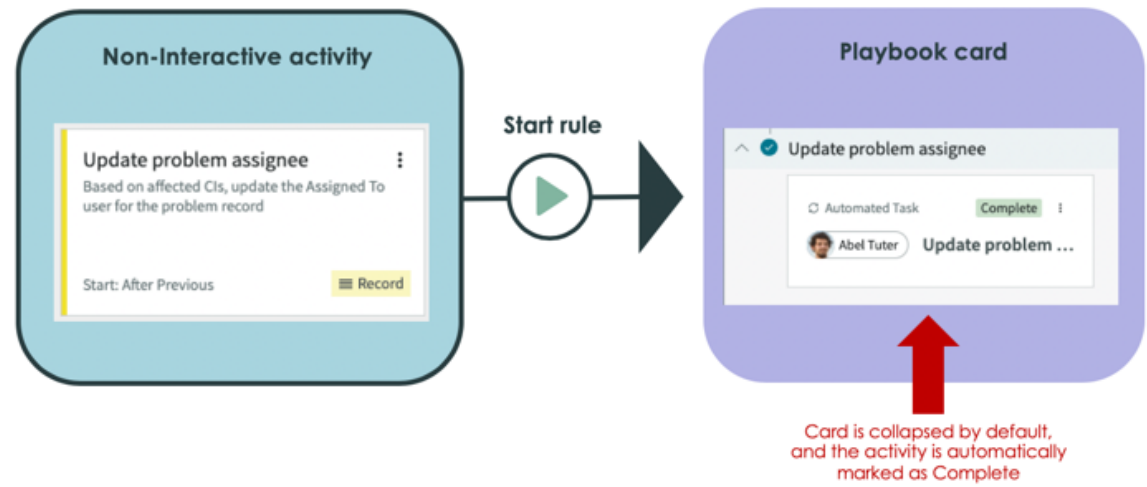
Atividades não interativas

Uma atividade não interativa executado inteiramente em segundo planoem ServiceNow AI Platform® e não requer nenhuma entrada do usuário.

Uma atividade não interativa é uma operação totalmente automatizada no ServiceNow AI Platform que não requer nenhuma entrada do usuário para prosseguir para a conclusão. As atividades não interativas ainda são renderizadas em um playbook, mas exibem informações somente para os agentes. Configure as entradas de atividade para uma atividade interativa para que a atividade seja uma operação totalmente automatizada no ServiceNow AI Platform.

Quando atividades não interativas são executadas, elas prosseguem automaticamente para a conclusão ou são ignoradas. Por exemplo, se sua atividade atualizar automaticamente o usuário Atribuído a para um registro, o cartão Playbook poderá exibir o nome do usuário Atribuído a recém-atualizado para o agente do playbook, mas o status do cartão será definido automaticamente como Concluído.

Atividades não interativas



Atividades não interativas se transformam em cartões de atividade que são recolhidos e marcados como concluídos em um playbook. . playbook continua a execução sem qualquer entrada do agente do playbook.

Para aprender a projetar um playbook com atividades não interativas, consulte projetar um processo automatizado .

Tradução automática

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

Atividade Criar registro automatizada

Crie um registro sem pausar o. playbook para solicitar entrada do usuário. Quando a atividade é executada, ela cria imediatamente o registro e continua para a próxima atividade no playbook. O registro deve atender às regras de validação do lado do servidor, como políticas de dados, regras de negócios e campos obrigatórios definidos pelo dicionário, mas ignora as políticas de IU.

Funções e disponibilidade

- Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, playbook.admin ou pd_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra 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.

Entrada	Tipo	Descrição
		início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Nome da tabela	Nome da tabela	Tabela na qual você deseja criar um novo registro.
Campos	Valor do Modelo	Valores de campo a serem definidos durante a criação do registro.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Nome da tabela	Nome da tabela	Tabela que contém o novo registro.
Registro	Referência.Tarefa [tarefa]	Referência ao registro criada.

Atividade Envio automatizado de e-mail

Crie um e-mail a partir de dados coletados ou gerados anteriormente sem pausar o playbook para solicitar entrada do usuário. Quando a atividade é executada, ela envia imediatamente o e-mail e continua para a próxima atividade no playbook.

Tradução automática

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

Funções e disponibilidade

Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, playbook.admin ou pd_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase

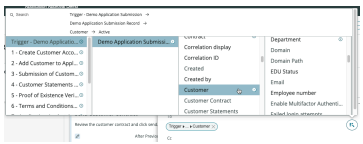
Tradução automática

© 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.

Entrada	Tipo	Descrição
		começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Para	Lista de Usuários	Lista de destinatários do e-mail. Há 2 maneiras de configurar este campo: • Insira endereços de e-mail como cadeias de caracteres se quiser que os e-mails sejam enviados para os mesmos endereços sempre. • Quando o valor do endereço de e-mail variar, use o seletor de cápsulas para indicar onde encontrar o endereço de e-mail do destinatário. Por exemplo, você usaria o seletor de cápsulas se quiser notificar automaticamente os candidatos a cartão de crédito sobre uma rejeição, porque cada candidato tem um e-mail diferente. Você selecionaria o registro do cliente no gatilho (quando a aplicação foi enviada), porque é onde o endereço

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		de e-mail do candidato é encontrado. 
Cc	Lista de Usuários	Lista de destinatários Cc do e-mail.
Assunto	Cadeia de caracteres	Assunto do e-mail.
Corpo da mensagem	HTML	Corpo do e-mail. **Dica:** Você pode usar texto e várias cápsulas em sua mensagem e qualquer outro campo de rich text ou HTML.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Para endereço de e-mail	Cadeia de caracteres	Lista separada por vírgula de endereços de e-mail.
Endereço de e-mail Cc	Cadeia de caracteres	Lista separada por vírgulas de endereços de e-mail copiados.
Cco	Lista de Usuários	Lista de destinatários de cópia oculta Cco para o e-mail.
Endereço de e-mail Cco	Cadeia de caracteres	Lista separada por vírgulas de endereços de e-mail copiados de forma oculta.
Registro de destino	Referência.Tarefa [tarefa]	Referência ao registro ao qual o sistema anexa o e-mail.
Tabela	Nome da tabela	Tabela que contém a atividade ou playbook dados.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Registro	Referência.Tarefa[tarefa]	Referência ao registro criada.

Tradução automática

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

Saída	Tipo	Descrição
E-mail	Notification[sysevent_email_action]	Referência ao registro de notificação por e-mail recém-criado

Atividade Atualização automatizada de registro

Atualize um registro sem pausar o. playbook para solicitar entrada do usuário. Quando a atividade é executada, ela atualiza imediatamente o registro e continua para a próxima atividade no playbook. O registro deve atender às regras de validação do lado do servidor, como políticas de dados, regras de negócios e campos obrigatórios definidos pelo dicionário, mas ignora as políticas de IU.

Funções e disponibilidade

- Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, playbook.admin ou pd_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Registro	Referência	Referência ao registro que você deseja atualizar.
Tabela	Nome da tabela	Tabela que contém o registro a ser atualizado.
Campos	Valor do Modelo	Valores de campo a serem alterados durante a atualização do registro.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Tradução automática

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

Saída	Tipo	Descrição
Tabela	Nome da tabela	Tabela que contém o registro atualizado.
Registro	Referência.Tarefa[tarefa]	Referência ao registro atualizada.

Preenchimento automático do formulário do usuário

Exiba um formulário durante o tempo de execução para coletar valores de entrada para seu playbook.

Funções e disponibilidade

Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, playbook.admin ou pd_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Condição de conclusão	Construtor de condições	Critérios que devem ser atendidos para concluir a atividade e salvar o registro.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Atividade Pesquisar registros

Encontre registros do sistema que correspondam a um conjunto de condições.

Funções e disponibilidade

- Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, playbook.admin ou pd_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Tabela	Nome da tabela	Tabela cujos registros você deseja pesquisar.
Condições	Construtor de condições	Critérios que você deseja que sua lista de registros atenda.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Ordenar por	Cadeia de caracteres	Campo que você deseja usar para classificar uma lista de registros.
Tipo de Classificação	Escolha	Opção para classificar registros em ordem alfabética ou em ordem alfabética inversa.
Máximo de Resultados	Inteiro	Número máximo de resultados a serem exibidos para os usuários finais.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Registros	Registros	Referências aos registros que atendem às condições especificadas
Contagem	Inteiro	Número de registros encontrados

Fazer uma atividade de correspondência de decisão primeiro

Execute regras em uma tabela de decisão. Quando esta atividade for executada, ela será concluída imediatamente e continuará a execução do processo. A atividade retorna o resultado da primeira regra de decisão correspondente, com base na classificação das

Tradução automática

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

regras. Para retornar resultados de todas as regras correspondentes, adicione a tabela de decisão a um subfluxo.

Funções e disponibilidade

Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, playbook.admin ou pd_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as seguintes entradas. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Nota:
Você deve selecionar a tabela de decisão a ser executada. Todas as entradas e saídas adicionais são dinâmicas com base na tabela de decisão.

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Regra de Início	Escolha	Em **Agendamento** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo é iniciado** : Sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas** : Sua fase começa a ser executada depois que as fases especificadas terminam a execução. Em Programação > Regra de início, selecione uma regra 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.

Entrada	Tipo	Descrição
		início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa** : Sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa a ser executada. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas** : Sua atividade começa a ser executada após a conclusão da execução das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção para aguardar um período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe Iniciar com propriedades de entrada de atraso. **Nota:** **Mostrar opções adicionais** para ver este campo.
Nome da tabela	Nome da tabela	Tabela na qual você deseja criar um novo registro.
Campos	Valor do Modelo	Valores de campo a serem definidos durante a criação do registro.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Nome da tabela	Nome da tabela	Tabela que contém o novo registro.
Registro	Referência.Tarefa [tarefa]	Referência ao registro criada.

Referência de fluxos, subfluxos e ações

Obter detalhes sobre Workflow Studio componentes de fluxo, como ações, lógica de fluxo e propriedades.

Tradução automática

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

Referências disponíveis por tipo de componente

Componente do Workflow Studio	Referências disponíveis
Fluxos	• Tipos de fluxos e quando usá-los • Workflow Studio tipos de gatilho de fluxo • Workflow Studio ações • Workflow Studio lógica de fluxo • Preferências do usuário para fluxos
Subfluxos	• Tipos de fluxos e quando usá-los • Workflow Studio ações • Workflow Studio lógica de fluxo • Preferências do usuário para fluxos
Ações	• Workflow Studio variáveis de dados de entrada e saída • Workflow Studio etapas • Compatível Catálogo de serviços tipos de variáveis
Tudo	• Diretrizes gerais para Workflow Studio subfluxos e ações • Funções de transformação • Workflow Studio integrações de fluxo • Workflow Studio propriedades do sistema de fluxo

Tradução automática

Diretrizes gerais para Workflow Studio subfluxos e ações

Crie, execute, solucione problemas e monitore seu Workflow Studio componentes de forma mais eficaz. Use estas diretrizes para otimizar o desempenho do Workflow Studio componentes.

Visão geral do Workflow Studio

Integre criação, configuração e monitoramento de fluxo de trabalho em uma única experiência de página. Consolide playbooks, fluxos, ações, tabelas de decisão e integrações em um ambiente de design.

Desenvolvimento de aplicações

Ao projetar uma ação ou um fluxo, use estas diretrizes gerais.

Padrão de uso ServiceNow AI Platform capacidades de desenvolvimento de aplicações para criar, gerenciar, proteger e implantar Workflow Studio conteúdo. Os designers de fluxo e ação normalmente executam as seguintes tarefas de desenvolvimento de aplicações:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 aplicação personalizada para armazenar fluxos e ações.
- Defina permissões da aplicação para compartilhar ou restringir o acesso aos dados da aplicação.
- Conceda aos desenvolvedores de aplicações acesso a. Workflow Studio.
- Publique aplicações personalizadas no repositório de aplicações para implantar fluxos e ações em outras instâncias.

Fluxos

Os fluxos devem ser coleções de trabalho curtas, modulares e reutilizáveis. Se eles levarem mais de uma hora para serem executados, provavelmente serão muito longos e podem ser mais eficientes.

Todas as diretrizes gerais que se aplicam a fluxos também se aplicam a. subfluxos .

Evite lógica de negócios conflitante ou duplicada

As automações podem ser criadas com o Flow Designer, regras de negócios, fluxos de trabalho e Hub de integração. Antes de começar a usar Workflow Studio certifique-se de entender como existe ServiceNow AI Platform as automações funcionam. Desative as automações antes de substituí-las por Workflow Studio fluxos e ações. Consulte Visão geral da arquitetura para saber como Workflow Studio funciona no ServiceNow AI Platform.

Revisão Fluxos , Subfluxos e Ações documentação, se necessário.

Determine se o fluxo precisa de um gatilho ou entrada de variável

Os fluxos sempre são executados quando suas condições do gatilho são atendidas e os gatilhos sempre fornecem os mesmos dados que a entrada para fluxos. Em vez disso, você precisa de entrada variável para iniciar um fluxo, crie um subfluxo .

Reutilize a lógica de negócios

Crie um conjunto de operações reutilizáveis como um subfluxo que pode ser usado em vários fluxos.

Conceda funções de fluxo para acessar dados protegidos por função e preservar as informações do usuário

As funções de fluxo ajudam a manter as permissões para seus fluxos simples. Use funções de fluxo para preservar as informações do usuário e conceder acesso aos dados, em vez de executar um fluxo como o usuário do sistema. Adicionar funções de fluxo também dá acesso a dados adicionais que um fluxo iniciado pelo usuário geralmente não tem. As funções concedidas se aplicam somente ao fluxo. Eles não se aplicam ao usuário que iniciou o fluxo.

Use lógica de fluxo ou um gatilho baseado em programação para controlar o tempo do fluxo

A lógica de fluxo ou gatilhos baseados em programação ajudam a otimizar o desempenho de seus fluxos. Não use `gs.sleep()` método para aguardar em um fluxo. . `gs.sleep()` o método impede que o thread execute outro trabalho. Para executar um fluxo em um horário específico, use um gatilho baseado em programação. Para pausar um fluxo por uma duração específica, use Aguarde uma duração ou aguarde a condição lógica de fluxo.

Evite dependências

Ramificações paralelas que dependem umas das outras interrompem um fluxo quando uma ramificação precisa aguardar a saída de outra ramificação. Em vez de criar ramificações paralelas em um fluxo, chame um subfluxo e retorne os resultados para o fluxo principal.

Contadores de loop de escopo

Tradução automática

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

Os loops de script não têm um número máximo de iterações, portanto, os loops são executados infinitamente quando não há uma condição de saída válida.

Para garantir que haja uma condição de saída válida, contadores de loop de escopo em scripts em linha ou em etapas de script em uma ação.Adicionar `var` . para (i 0; i : para (variável i: 0; i

Limite para cada loop e do até para 1000 iterações

Iterações com 1000 ou mais loops podem levar à memória problemas de ter que armazenar detalhes de execução e registros de contexto.

- Defina o máximo de registros em Pesquisar registros.
- Evite mudar a propriedade sn_flow_designer.max_iterations, que o padrão é 1000.
- Para loops aninhados, cada loop tem seu próprio número máximo de iterações.
- Para grandes quantidades de processamento de dados, considere lotes menores.
- Para importações em massa, considere importações simultâneas .

Usar QuickAPI para execuções mais rápidas (alternativa de regra de negócio)

- QuickAPI as execuções são muito mais rápidas, mas há menos capacidade de depuração.
- As execuções da QuickAPI em primeiro plano são executadas na sessão do usuário como o usuário que chamou o fluxo.
- As execuções da QuickAPI em segundo plano são executadas em um thread em segundo plano e são executadas na sessão do usuário do "sistema".

Use loops Do Until em vez de chamar fluxos de si mesmos

Recursão direta em que um fluxo chama a si mesmo não é permitida e há erros. Recursão indireta em que o fluxo A chama o fluxo B, que chama o fluxo A é permitido até três vezes. Em vez de chamar um fluxo recursivamente, use a lógica de fluxo Do Until para continuar trabalhando em registros até que uma determinada condição seja atendida.

Execute fluxos em segundo plano

Executar fluxos em segundo plano permite Threads de IU a ser liberado em vez de pausar a sessão do usuário até que a execução do fluxo seja concluída. Por padrão, os fluxos são executados de forma assíncrona em segundo plano. Executar fluxos em segundo plano permite que os usuários continuem trabalhando na IU enquanto o fluxo é executado.

Evite lógica de fluxo que aguarda após coletar uma saída grande

Usar uma carga grande imediatamente após ser recuperada pode ajudar a evitar problemas de memória. Em vez de armazenar uma carga grande na memória, adicione ações para processar a carga. Quanto mais cedo você processar uma carga recuperada, mais cedo o sistema poderá liberar memória para processar outras ações.

Minimize s. bruxagem entre ambientes

Alternando constantemente entre instância e. MID As etapas do servidor em um fluxo podem levar a atrasos no processamento . Para minimizar o risco de atrasos, limite a alternância entre instância e MID a apenas uma vez.

Incluir registros sys_complex_object gerados pelo fluxo em conjuntos de atualizações

Ausente dados complexos esquemas podem causar problemas de execução. Certifique-se de incluir registros sys_complex_object gerados pelo fluxo nos conjuntos de atualizações. Em vez

Tradução automática

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

de criar manualmente conjuntos de atualizações, considere transferir fluxos de uma instância para outra usando o repositório de aplicações.

Fluxos de chamada de um script quando você precisa de um gatilho personalizado

Se nenhum dos gatilhos existentes atender às suas necessidades de negócios, você poderá criar um script para iniciar um fluxo quando as condições do gatilho personalizadas forem atendidas. Em vez de criar um fluxo com um gatilho desnecessário, considere criar um subfluxo, que não tenha um gatilho. Use seu script para fornecer as entradas de subfluxo necessárias somente quando as condições do script forem atendidas. Chamar um subfluxo em vez de um fluxo evita a possibilidade de as condições do gatilho de fluxo serem atendidas e executar o fluxo inesperadamente.

Evite implantar fluxos de versão mais recentes em instâncias em versões mais antigas

Workflow Studio o não oferece suporte à implantação de fluxos de versões mais recentes em instâncias executadas em versões anteriores.

Perigo:
O modelo de dados de fluxo pode mudar entre versões, o que pode impedir a execução de fluxos mais recentes ou produzir resultados inesperados ao executar em instâncias de versões anteriores. Faça upgrade de suas instâncias para que estejam nas mesmas versões de lançamento antes de implantá-las.

Desative a emissão de relatórios de fluxo na produção

Desabilite a quantidade de memória necessária para executar fluxos Emissão de relatórios de fluxo . O relatório de fluxo armazena informações de configuração e tempo de execução da página Detalhes da execução. Esses relatórios são bons para solução de problemas, mas exigem que uma grande quantidade de dados seja retida na memória e no banco de dados. Por padrão, a emissão de relatórios de fluxo está desabilitada e o sistema só gera detalhes de execução quando você testa manualmente um fluxo ou uma ação. Em vez disso, você pode usar arquivos de log, que ainda estão disponíveis quando a emissão de relatórios está desativada.

Reduza a quantidade de memória consumida em fluxos com loop aninhado

Quando a emissão de relatórios estiver ativada, defina com.snc.process_flow.reporting.iteration.lastn como um valor "1" para reduzir as quantidades de memória que as iterações de loop anteriores consomem. Quanto mais iterações você relatar, mais memória será necessária.

Subfluxos

Diretrizes gerais que se aplicam a. fluxos também se aplicam a subfluxos.

Os motivos para usar um subfluxo em vez de um fluxo incluem o seguinte:

Determine se o fluxo precisa de um gatilho ou entrada de variável

Os fluxos sempre são executados quando suas condições do gatilho são atendidas. Os gatilhos sempre fornecem os mesmos dados que a entrada para fluxos. Em vez disso, você precisa de entrada variável para iniciar um fluxo, crie um subfluxo .

Reutilize a lógica de negócios

Crie um conjunto de operações reutilizáveis como um subfluxo que pode ser usado em vários fluxos.

Configure valores de entrada diferentes para cada chamada

Configure os valores de entrada de um subfluxo de forma diferente sempre que chamá-lo. Por exemplo, projete um subfluxo para aceitar diferentes tipos de registro como uma execução de entrada. Reutilize este subfluxo de registro genérico em vez de gravar um fluxo específico para cada tipo de registro.

Tradução automática

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

Melhorar o desempenho e a legibilidade de fluxos grandes

Use subfluxos quando um fluxo exceder 25 ações. 50 é o número máximo de ações especificado pela propriedade do sistema sn_flow_designer.max_actions, mas limita um fluxo a 25 ações para obter o melhor desempenho.

Passar entradas e saídas com subfluxos

Chame subfluxos se quiser passar entradas e saídas. Use subfluxos se quiser especificar as entradas disponíveis para um subfluxo quando ele for iniciado ou se quiser especificar as saídas disponíveis para o fluxo primário após o término de um subfluxo.

Acionar vários fluxos em um único evento versus usar subfluxos paralelos

- Use subfluxos paralelos se houver saídas inter-relacionadas ou alguma ação precisar ser realizada quando todas estiverem disponíveis. Caso contrário, será mais simples acionar vários fluxos.
- Para configurar subfluxos paralelos, inicie cada subfluxo sem aguardar e use a condição Aguardar para aguardar que cada subfluxo seja terminal (concluído, erro, cancelado)

Se você tiver vários subfluxos com funcionalidade semelhante, use fluxos dinâmicos

Os fluxos dinâmicos permitem compartimentalizar seus processos aplicando um modelo para lidar com as entradas de vários subfluxos semelhantes. A compartimentalização permite distinguir entre subfluxos que executam funções semelhantes, como subfluxos para IntegrationHub spokes.

Evite o limite de 10 itens no processo de manipulação de erros

Em vez de forçar o processo de manipulação de erros a se ajustar a um limite de 10 itens, chame os subfluxos, que podem conter muito mais itens. Você também pode usar as saídas de subfluxo para acionar a automação em outros fluxos.

Tome ações corretivas

Em vez de recriar a mesma sequência de ações em vários fluxos, crie subfluxos reutilizáveis para corrigir erros nos dados do registro. Quando um erro de fluxo deixa os dados do registro em um estado indesejado, use subfluxos para corrigir esses registros. Você pode usar o manipulador de erros para identificar esses dados de registro como uma saída de subfluxo.

Gatilhos

Siga estas diretrizes gerais ao criar gatilhos de registro.

Determine se o fluxo precisa de um gatilho ou entrada de variável

Os fluxos sempre são executados quando suas condições do gatilho são atendidas. Os gatilhos sempre fornecem os mesmos dados que a entrada para fluxos. Em vez disso, você precisa de entrada variável para iniciar um fluxo, crie um subfluxo .

Adicione condições para especificar quais valores de registro iniciam seu fluxo

Iniciar um fluxo somente quando necessário consome menos recursos do sistema do que iniciar um fluxo, pausá-lo e aguardar para retomar o fluxo até que uma condição de registro específica se aplique. Em vez de criar um fluxo que começa com uma ação Aguardar condição, reprojete o fluxo para incluir a condição de espera como parte do gatilho de registro.

Crie condições exclusivas para gatilhos de registro na mesma tabela

Para impedir que os fluxos se substituam, crie condições exclusivas para cada fluxo em execução na mesma tabela. Se vários fluxos na mesma tabela forem o mesmo filtro, não há como saber a ordem em que os fluxos são executados. Usar condições também ajuda a otimizar o desempenho do fluxo, retornando um conjunto menor e mais preciso de registros.

Tradução automática

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

Ignorar registros adicionados ou atualizados por conjuntos de importação e atualização

Os gatilhos de registro ignoram registros adicionados ou atualizados aplicando um conjunto de atualizações ou importando um arquivo XML. Essas operações se aplicam a toda a aplicação ou tabela, em vez de um registro individual.

Substitua gatilhos de registro nas tabelas do Catálogo de serviços por gatilhos da aplicação Catálogo de serviços

O Flow Designer não exibe mais tabelas do Catálogo de serviços como opções para gatilhos de registro. Em vez disso, crie fluxos que usam o tipo de gatilho da aplicação Catálogo de serviços.

Condições de espera

Siga estas diretrizes gerais ao criar fluxos que aguardam uma condição.

Use gatilhos de registro em vez de condições de espera para iniciar fluxos

Se você quiser que um fluxo seja executado somente quando determinadas condições de registro forem atendidas, crie um fluxo com um gatilho de registro em vez de iniciar e pausar um fluxo. Um fluxo em espera consome mais recursos do sistema do que um gatilho de fluxo.

Cancelar fluxos cujas condições de retomada nunca podem ocorrer

Evite que seus fluxos aguardem indefinidamente especificando condições de parada de fluxo com Encerrar lógica de fluxo. Para liberar recursos do sistema, você também pode cancelar qualquer fluxo cujas condições de retomada nunca possam ser atendidas. Por exemplo, cancele fluxos aguardando atualizações de registro de incidente em que o incidente relacionado está encerrado.

Restringir condições de espera aos campos presentes na tabela atual

A ação Aguardar condição só pode monitorar mudanças nos campos da tabela à qual o registro pertence. A ação não pode detectar mudanças nos campos em registros relacionados ou variáveis do catálogo. Por exemplo, se uma ação aguardar mudanças em um registro de incidente, ela não poderá detectar mudanças em um registro relacionado, como um item do catálogo ou registro de tarefa de mudança. Evite criar condições de espera que façam referência a outro registro com pontos, pois esses campos realmente pertencem ao registro relacionado. Evite criar condições de espera que dependem de variáveis do catálogo.

Fluxos ou subfluxos com fases

Siga estas diretrizes gerais ao criar fluxos ou subfluxos com fases.

Evite definir fases que dependem de uma lógica de fluxo para cada

O Flow Designer impede que você adicione fases em um **Para cada um** bloco. Você só pode adicionar fases antes ou depois de um **Para cada um** bloco.

Evite criar fases para os mesmos registros em diferentes fluxos ou subfluxos

Um campo de fase sempre exibe as informações de fase fornecidas pelo último fluxo ou subfluxo a ser executado no registro de uma tabela. Se vários fluxos ou subfluxos forem executados nos mesmos registros, as fases definidas em um fluxo ou subfluxo poderão, em teoria, substituir as fases de outro fluxo ou subfluxo. Para evitar que vários fluxos ou subfluxos substituam as fases uns dos outros, defina condições exclusivas de gatilho ou início para cada fluxo ou subfluxo.

Evite atualizar campos de fase de fora de um fluxo ou subfluxo

Se você gerencia fases com um fluxo ou subfluxo, evite atualizar diretamente os campos de fase de registro de fora do fluxo ou subfluxo. Atualizar manualmente o valor de um campo de fase pode produzir resultados inesperados ou indesejados.

Certifique-se de que cada fluxo em uma tabela tenha condições de gatilho exclusivas

Adicionar condições de gatilho exclusivas a cada fluxo garante que os fluxos sejam executados somente nessas condições e evita que as fases de um fluxo substituam as fases de outro 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.

Especificar condições de gatilho exclusivas facilita a solução de problemas de fluxos, limitando o número de execuções de fluxo que podem produzir mudanças de registro.

Use fases de erro para se comunicar com o usuário

O estado de erro de fluxo não afeta a execução do fluxo. Um fluxo continua em execução mesmo que atinja um estágio de erro. Use um bloco de lógica de fluxo condicional para definir a fase de erro e comunicar ao usuário que o estado da fase atual é Erro. Por exemplo, se uma aprovação não for aprovada dentro do limite necessário, talvez você queira comunicar um erro ao usuário.

Use a fase de erro para interromper o processamento de um fluxo

Use um bloco de lógica de fluxo condicional para identificar quando um fluxo entra na fase de erro. Use a lógica de fluxo para parar de processar o fluxo ou executar algum tipo de ação de correção. Por exemplo, você pode querer mudar o estado do registro ou a atribuição quando um fluxo atinge um estado de erro.

Faça o seguinte na lógica de fluxo paralelo

Evite criar dependências de dados entre caminhos

Como um fluxo pode executar caminhos em qualquer ordem, evite criar dependências de dados entre caminhos separados. Por exemplo, não tem um caminho que cria um registro e outro caminho que atualiza o mesmo registro. O caminho do registro de atualização pode ser executado antes do caminho de criação do registro.

Não compartilhe dados entre caminhos

Workflow Studio impede que você arraste cápsulas de dados entre caminhos porque o sistema não pode determinar qual caminho terminará primeiro para fornecer o valor de saída.

Lógica de fluxos dinâmicos

Se você tiver vários subfluxos com funcionalidade semelhante, use fluxos dinâmicos

Os fluxos dinâmicos permitem compartimentalizar seus processos aplicando um modelo para lidar com as entradas de vários subfluxos semelhantes. A compartimentalização permite distinguir entre subfluxos que executam funções semelhantes, como subfluxos para IntegrationHub spokes.

As entradas de subfluxo chamadas dinamicamente correspondem às entradas de fluxo do modelo

O sistema gera um erro e o fluxo principal não pode ser executado corretamente quando as entradas de um fluxo dinâmico e um modelo de fluxo não correspondem.

Use o contexto correto ao obter saídas de fluxo

Um registro de contexto identifica exclusivamente a execução do fluxo. Se você executar um fluxo dinâmico várias vezes, haverá vários registros de contexto para escolher. Quando você usa o fluxo dinâmico várias vezes em um fluxo, certifique-se de escolher o registro de contexto correto da execução correta sempre que obter saídas de fluxo.

Cápsulas de dados password2

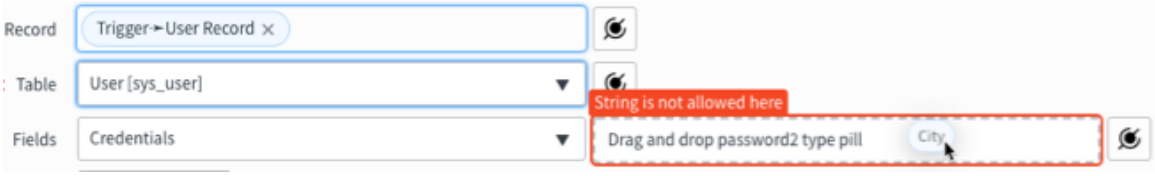
Siga estas diretrizes gerais ao projetar fluxos que contenham dados de senha (criptografia de 2 vias).

Atribuir valores usando cápsulas de dados de senha existente (criptografia de 2 vias).

Você só pode atribuir um valor a uma variável password2 selecionando uma cápsula de dados password2 existente. A seleção de valores de outros tipos de campo não é compatível. Workflow Studio apresenta uma mensagem de aviso quando tipos de cápsula de dados inválidos são selecionados.

Tradução automática

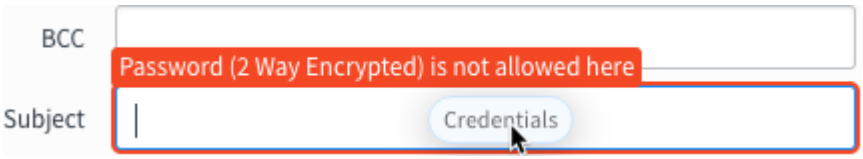
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Nota:
Você não pode inserir manualmente valores de senha (criptografado de 2 vias).

Use variáveis de senha (criptografia de 2 vias) somente para tipos de campo válidos

Workflow Studio Impede a seleção de cápsulas de dados password2 como o valor para tipos de campo inválidos. O sistema apresenta uma mensagem de aviso quando o campo é um tipo incompatível.



Workflow Studio Só permite que cápsulas de dados password2 sejam arrastadas para os seguintes tipos de campo:

- Campos do corpo do e-mail
- Campos HTML
- Campos de senha 2
- Variáveis de entrada do PowerShell
- Campos REST
  - Variáveis
  - Corpo da carga REST
  - Parâmetros de consulta
  - Cabeçalhos
  - Valores de formulário de várias partes REST
  - Valores codificados por URL do formulário
- Campos SOAP
  - Cabeçalhos
  - Envelope

Nota:
Você não pode usar variáveis de senha (criptografada de 2 vias) como condições

O Flow Designer executa uma verificação de validação quando um usuário salva, publica ou testa ações e fluxos. Esta verificação mostra que um alerta para quaisquer cápsulas de dados caiu em tipos de campo restritos e impede a execução da ação ou do fluxo. Atualize a ação ou o fluxo para remover a cápsula de dados inválida e tente novamente a ação.

Configure módulos de criptografia para descriptografia

Somente usuários com acesso válido ao módulo de criptografia podem descriptografar e exibir o conteúdo das variáveis password2. Para especificar o algoritmo de criptografia e quais funções podem acessar dados criptografados, consulte Criptografia password2 com KMF .

Tradução automática

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

Ações do temporizador de porcentagem de ANS

Siga estas diretrizes gerais ao criar fluxos que contêm ações do temporizador de porcentagem do Acordo de nível de serviço (ANS).

Adicione ações do temporizador de porcentagem de ANS somente a fluxos com um gatilho de tarefa de ANS

Uma ação do Temporizador de porcentagem de ANS só pode ser executada quando o fluxo começa a partir de um gatilho de Tarefa de ANS. Você não pode ativar um subfluxo que contém uma ação Temporizador de porcentagem de ANS.

Crie lógica de fluxo condicional para valores de status esperados

Use o valor de **Status** campo como uma condição para lógica de fluxo. Criar lógica de fluxo para o esperado **Status** valores como **Concluído** , **Reparo** e **Ignorado** . Por exemplo, adicione um **Se** Bloco de lógica de fluxo para enviar uma notificação quando o Temporizador de porcentagem de ANS tiver um status de **Concluído** .

Atribua a cada ação do Temporizador de porcentagem de ANS um valor de porcentagem de espera cumulativa exclusivo

Cada ação do Temporizador de porcentagem de ANS calcula sua própria data/hora de término programada usando seu valor de porcentagem de espera. Se você criar várias ações do Temporizador de porcentagem de ANS, atribua a cada ação seu próprio valor de porcentagem de espera cumulativa exclusivo. Por exemplo, crie três ações separadas com diferentes valores de porcentagem concluída, como 25%, 50% e 75% concluída. Definir todas as três ações com o mesmo valor de porcentagem concluída, como 25%, faz com que os temporizadores sejam concluídos ao mesmo tempo.

Copie fluxos existentes para fazer personalizações

Reduza o tempo de desenvolvimento copiando os fluxos de ANS padrão e personalizando as cópias com sua própria lógica. Selecione um fluxo personalizado para executar a partir da definição de ANS. Consulte Crie uma definição de ANS .

Entradas dinâmicas

Considere entradas dinâmicas para integrações de terceiros

As entradas dinâmicas permitem criar fluxos que buscam dados dinamicamente de fontes externas. Em integrações de terceiros, as entradas dinâmicas podem fornecer valores de dados que pertencem a um endpoint específico. Para obter mais informações sobre como configurar integrações de terceiros com Workflow Studio, consulte IntegrationHub .

Esteja ciente do tempo necessário para recuperar grandes quantidades de dados

Por padrão, as entradas dinâmicas têm até 300 segundos para coletar dados antes que expirem. Se sua ação de coleta de dados precisar de mais tempo para coletar dados, defina `sn_flow_designer.sync_action_execution_timeout_in_seconds` propriedade do sistema para um valor mais alto. No entanto, não use valores de tempo limite longo para fluxos interativos em que um usuário final deve inserir ou selecionar um valor.

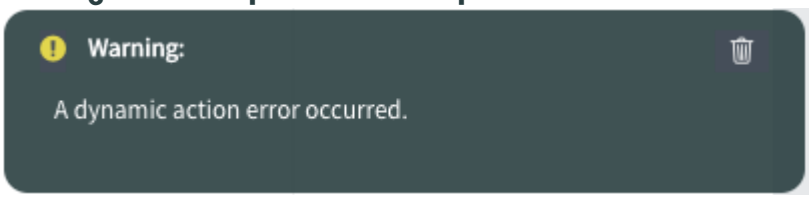
Esteja ciente dos erros de script

Como todas as ações de coleta de dados usam uma etapa de script, possíveis erros podem ocorrer no script. Ao usar scripts para gerar variáveis JSON para suas entradas dinâmicas, você pode encontrar erros que impedem que as entradas recebam os valores JSON de que precisam. Quando ocorre um erro de script de entrada dinâmica, a seguinte mensagem de aviso pode ser exibida.

Tradução automática

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

Mensagem exibida para erro de script



Limite as entradas do tipo de entradas dinâmicas a 40 valores de entrada

Uma entrada do tipo entradas dinâmicas só pode renderizar um determinado número de entradas antes que o objeto JSON se torne muito grande para ser armazenado na memória. Limitar suas entradas dinâmicas a 40 valores de entrada minimiza as chances de você ficar sem memória e experimentar comportamentos inesperados, como erros de renderização ou truncamento de dados.

Limite a saída JSON a 5000 itens de matriz para modelos dinâmicos e opções dinâmicas

As entradas de escolha dinâmica e modelo dinâmico só podem exibir até 5000 itens de matriz. Uma opção dinâmica só pode exibir até 5000 opções de lista de seleção e um modelo dinâmico só pode exibir até 5000 valores de modelo de campo. Se sua ação de coleta de dados coletar dados para um modelo dinâmico ou uma opção dinâmica, restrinja o número máximo de itens de matriz retornados a 5000. O limite de 5000 itens de matriz evita que a instância tenha problemas de desempenho ao renderizar as opções ou valores de campo.

Saídas dinâmicas

Use saídas dinâmicas para integrações de terceiros

Use saídas dinâmicas para introspeção e buscar dados de sistemas externos durante o design de fluxo. Por exemplo, você pode especificar endpoints de serviço ou ações de chamada que interagem com APIs de endpoint específicas. Para obter mais informações sobre como configurar integrações de terceiros com Workflow Studio, consulte IntegrationHub .

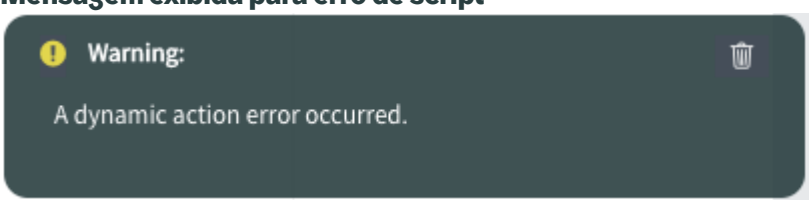
Observe o tempo necessário para recuperar grandes quantidades de dados

Por padrão, as saídas dinâmicas têm até 300 segundos para coletar dados antes que o sistema as interrompa. Se sua ação de coleta de dados precisar de mais tempo para coletar dados, defina `sn_flow_designer.sync_action_execution_timeout_in_seconds` propriedade do sistema para um valor maior. Evite valores de tempo limite longo para fluxos interativos em que um usuário final espera inserir ou selecionar um valor.

Esteja ciente dos erros de script

Como todas as ações de coleta de dados usam uma etapa de script, possíveis erros podem ocorrer no script. Revise todos os scripts usados para variáveis JSON de saída porque erros de script podem impedir que as saídas recebam os valores JSON de que precisam. Quando ocorre um erro de script de saída dinâmica, a seguinte mensagem de aviso pode ser exibida.

Mensagem exibida para erro de script



[Tabela] dados

Adicione um qualificador de referência para filtrar registros de lista

Filtre os registros que a variável de lista exibe como opções válidas adicionando um qualificador de referência. O qualificador de referência atua como um filtro de lista obrigatório e faz com que a variável de lista exiba somente registros que correspondam às condições do qualificador 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.

referência. Por exemplo, para exibir somente registros de incidentes ativos, adicione a condição do qualificador de referência **[Ativo][is][true]** .

Evite selecionar registros padrão para ações destinadas à ServiceNow Store

Evite selecionar registros padrão para uma lista, a menos que você saiba que todas as instâncias têm acesso aos registros selecionados. Os desenvolvedores do spoke normalmente não têm acesso aos dados dos clientes que instalam sua ação personalizada. Se você quiser publicar uma ação personalizada na ServiceNow Store, pode ser necessário fornecer registros padrão como dados de demonstração.

Use Variáveis de lista em para cada lógica de fluxo

Você pode usar uma variável Lista para especificar os registros a serem processados em para cada lógica de fluxo. Cada lógica de fluxo ignora qualquer sem registro sys_id presente nos dados. Por exemplo, se a variável Lista contiver um endereço de e-mail, a lógica de fluxo o ignorará.

Regras de aprovação

Forneça um valor padrão

Crie ou selecione uma regra de aprovação como um valor padrão.

Funções de transformação

Aplique funções de transformação a tipos válidos de cápsulas de dados para a entrada

Certifique-se de verificar o tipo de cápsula de dados da entrada antes de aplicar uma função de transformação. Aplicar uma função de transformação a um tipo de cápsula de dados inválido faz com que o sistema ignore a transformação. Também ocorrerá um erro se as funções de transformação produzirem resultados que o sistema não pode analisar. Por exemplo, ao transformar uma cadeia de caracteres em uma data, o sistema emite um erro se a transformação não produzir uma data válida.

Confirme as funções de transformação aplicadas para várias entradas com o mesmo cápsula de dados

Uma função de transformação cria um novo valor no tempo de execução para uma entrada específica e não muda a cápsula de dados original. Se você usar a mesma cápsula de dados em várias ações ou etapas, as funções de transformação devem, portanto, ser aplicadas a cada entrada individual t.

Exiba os valores transformados finais nos detalhes da execução do fluxo

Somente o valor transformado final, e não o valor de cada transformação aplicada, aparece em detalhes da execução do fluxo .

Teste as funções de transformação para verificar se elas produzem os resultados esperados

Certifique-se de que suas funções de transformação produzam os valores de tempo de execução esperados para as cápsulas de dados. Para obter mais informações, consulte Teste um fluxo e. Teste uma ação .

Scripts em linha

Siga estas diretrizes gerais para criar reutilizáveis e de manutenção scripts em linha .

Escrever script em linha para lógica pequena não reutilizável

Use o formato de script em linha ou modifique os dados para entradas e casos de uso específicos. Para lógica reutilizável, crie uma ação ou subfluxo.

Revise as funções de transformação disponíveis

Tradução automática

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

Workflow Studio fornece uma lista de funções de transformação padrão para conversões de dados e operações de formatação. Em vez de gravar e manter uma solução de script personalizada, selecione uma função de transformação existente, se houver uma disponível.

Inclusões de script de chamada do script em linha

Chame uma inclusão de script do script em linha para reduzir a quantidade de código que você escreve e também para manter o código comum em um único local. Use o construtor de classe para chamar sua inclusão de script. Para obter mais informações sobre como criar uma inclusão de script, consulte Script includes .

```
var si = new MyScriptInclude();
si.functionOne();
```

Crie ações personalizadas ou subfluxos para código reutilizável em vez de script em linha

Crie ações ou subfluxos personalizados para lógica de dados reutilizáveis ou complexos, como mudar o tipo de dados dos dados de origem. Você também pode fornecer ações personalizadas ou subfluxos para designers de fluxo que não se sentem confortáveis com o código.

Evite duplicar a ação e a funcionalidade de fluxo

Evite escrever script em linha que duplica a funcionalidade de ação e fluxo. Por exemplo, em vez de gravar script em linha para executar operações de registro, use as ações de linha de base Criar e atualizar registro.

Evite mudanças de tipo de dados

Evite erros de tempo de execução verificando se o script em linha fornece informações no mesmo tipo de dados que a entrada ou a saída espera.

Declare-as com a palavra-chave var

Use `var` Palavra-chave para declarar variáveis para que permaneçam dentro do escopo JavaScript apropriado. Quando você cria uma variável atribuindo um valor, o JavaScript pode anexá-la ao objeto global, o que pode resultar em valores de variáveis persistentes fora do escopo local e causando erros.

Saídas de registros de processo com para cada lógica de fluxo e o objeto de dados de fluxo

O script em linha só pode acessar o. **registros** Saída de uma ação Pesquisar registros de para cada lógica de fluxo. Adicione uma ação Pesquisar registros ao fluxo para gerar a saída de registros. Para cada lógica de fluxo ao fluxo para processar cada registro na saída de registros. Crie uma referência de script em linha para cada lógica de fluxo usando os objetos fd_data e item. Por exemplo, esta referência pressupõe que a lógica de fluxo para cada é o segundo item no contorno do fluxo `fd_data._2__for_each.item` .

Use sugestões de digitação antecipada para gerar referências a dados de fluxo e ação.

Crie referências para dados de fluxo e ação usando o objeto fd_data. O editor de script exibe sugestões de digitação antecipada para dados de fluxo e ação existentes quando você digita `fd_data` . Selecione uma sugestão para criar referências a dados de fluxo e ação.

Nota:
Consulte os dados de registro em um para cada lógica de fluxo usando **item** objeto.

Contadores de loop de escopo

Os loops de script não têm um número máximo de iterações, portanto, os loops são executados infinitamente quando não há uma condição de saída válida.

Para garantir que haja uma condição de saída válida, use contadores de loop de escopo em scripts em linha ou em etapas de script em uma ação.Adicionar `var . para (i 0; i` e obter `para (variável i: 0; i`

Tradução automática

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

Dados complexos

Siga estas diretrizes gerais para criar estruturas de dados reutilizáveis e sustentáveis.

Minimize o número de níveis secundários na hierarquia

Quanto mais níveis secundários uma estrutura de dados tiver, mais difícil será exibir e selecionar uma variável de dados na hierarquia. Embora você possa criar estruturas de dados com qualquer número de níveis secundários, torna-se difícil navegar e entender estruturas de dados com mais de sete níveis secundários. Para obter a melhor experiência do usuário, evite criar estruturas de dados que tenham tantos níveis secundários que você deve rolar horizontalmente para vê-los e preenchê-los.

Crie um objeto separado para cada tipo de dados de registro

Mais Workflow Studio dados são dados de registro, sejam de uma instância ou de um sistema externo. Este método de design garante que você saiba o que o objeto contém e de onde os dados vieram.

Recriar estruturas de dados de registro

Ao criar objetos que recebem ou transmitem dados de registro, revise as entradas do dicionário do banco de dados para esses registros e crie estruturas de dados de objeto correspondentes. Por exemplo, suponha que você queira que um objeto contenha dados das tabelas Incidente e Item de configuração. Você pode criar um elemento de cadeia de caracteres para **Descrição resumida** . Incidente e uma matriz de elementos de cadeias de caracteres para **Classe** . Item de configuração tabela .

Crie objetos para combinar diferentes tipos de registros

Se você precisar de informações de vários tipos de registros, crie um objeto que contenha todas as informações necessárias. Em seguida, você pode usar o objeto para formatar ou analisar dados no Workflow Studio.

Script com dados complexos

Lembre-se dessas diretrizes gerais ao criar scripts com dados complexos.

Use entradas de cadeia de caracteres para converter dados complexos em uma cadeia de caracteres JSON

Quando você mapeia dados complexos para uma entrada de cadeia de caracteres, Workflow Studio O converte automaticamente em uma cadeia de caracteres JSON. Em vez de escrever um script, você pode adicionar uma entrada de cadeia de caracteres a uma etapa REST e mapeá-la para dados complexos de uma ação ou etapa anterior.

Salve seus objetos como modelos

Salve seus objetos como modelos para que você possa reutilizá-los em outras ações, fluxos e etapas de script.

Crie variáveis de entrada de script para acessar dados anteriores

Crie uma variável de entrada de script para todos os dados que você deseja acessar da entrada de ação ou de uma etapa anterior. Mapeie a variável de entrada de script para a cápsula de dados de entrada ou etapa. Por exemplo, mapeie a variável de entrada de script para uma lista de registros de usuário que você pesquisou em uma etapa anterior.

Crie uma variável de saída de script para armazenar dados complexos

Crie uma variável de saída de script para armazenar todos os dados complexos criados pelo script. As variáveis de saída do script devem corresponder aos valores definidos no script. Por exemplo, crie uma matriz de contatos de objetos para armazenar vários objetos de contato. Salve o objeto de contato como um modelo para que você possa reutilizá-lo.

Mapeie a saída da ação para a variável de saída do script

Tradução automática

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

Quando você quiser que uma ação personalizada gere dados complexos, adicione uma saída de ação e mapeie-a para a cápsula de dados da variável de saída Etapa de script. Por exemplo, crie uma matriz de contatos e carregue o modelo de objeto de contato salvo anteriormente. Mapeie a saída da ação para a matriz de contatos produzida pela etapa Script.

Flow Designer e Domain Separation

Siga estas diretrizes gerais ao usar o Domain Separation com Workflow Studio.

Certifique-se de que fluxos, ações e subfluxos de locatário sejam executados corretamente para domínios

Como os locatários não podem substituir Workflow Studio Conteúdo, um administrador do provedor de serviços (SP) do SUPERIOR o domínio deve criá-los e gerenciá-los para garantir que eles sejam executados corretamente para os domínios. Embora você possa criar fluxos específicos do domínio, os usuários que trabalham em domínios superiores na hierarquia podem acionar vários fluxos de domínio secundário. Por exemplo, um usuário que trabalha no domínio PRINCIPAL pode acionar fluxos em domínios secundários, como ACME e INITECH.

Nota:
Os autores de fluxo só podem ver Workflow Studio conteúdo disponível no domínio atual e em todos os domínios primários na hierarquia. Workflow Studio Não exibe conteúdo visível de domínios Contém.

Forneça um nome exclusivo para cada fluxo, ação e subfluxo

Todos os domínios são compartilhados Workflow Studio Um administrador de SP no domínio PRINCIPAL nomeie exclusivamente cada fluxo, ação e subfluxo. Isso garante que um fluxo destinado a um domínio não duplique o nome de um fluxo em outro domínio. Por exemplo, adicione o domínio ao nome do fluxo, como `Validar incidentes - TOP` , `Validar incidentes - ACME` e `Validar incidentes - INITECH` .

Certifique-se de que os fluxos e as ações contenham somente artefatos dos domínios atuais ou primários

Workflow Studio impede a ativação de qualquer fluxo que contenha artefatos indisponíveis para os domínios primário ou atual. Por exemplo, se você criar um fluxo específico do domínio que pertença ao domínio ACME, ele não poderá conter ações ou subfluxos pertencentes ao domínio irmão INITECH.

Editar Workflow Studio conteúdo no domínio ao qual ele pertence

Os usuários em um domínio primário não podem ver fluxos, ações e subfluxos em um domínio secundário. Eles devem mudar para o domínio ao qual pertencem para editá-los. Por exemplo, um administrador no domínio PRINCIPAL não pode ver fluxos do domínio ACME. O administrador deve alternar para o domínio ACME para vê-los e editá-los.

Implantação

Evite implantar fluxos de versão mais recentes em instâncias em versões mais antigas

Workflow Studio o não oferece suporte à implantação de fluxos de versões mais recentes em instâncias executadas em versões anteriores.

Perigo:
O modelo de dados de fluxo pode mudar entre versões, o que pode impedir a execução de fluxos mais recentes ou produzir resultados inesperados ao executar em instâncias de versões anteriores. Faça upgrade de suas instâncias para que estejam nas mesmas versões de lançamento antes de implantá-las.

Tradução automática

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

Tratamento de erros de fluxo

Siga estas diretrizes gerais para obter os benefícios oferecidos pelo tratamento de erros de fluxo.

Evite adicionar itens de manipulação de erros à seção principal do fluxo

Um fluxo normalmente para de ser executado quando uma ação ou subfluxo retorna um erro na seção principal. Um fluxo interrompido não pode executar nenhuma ação ou subfluxos além do ponto em que retornou um erro. Adicionar ações de tratamento de erros e subfluxos à seção Manipulador de erros garante que eles os executem quando há um erro.

Capture informações de status de erro

O objeto Status do erro contém informações sobre a ação que produziu um erro. Você pode usar essas informações para identificar a causa do erro, bem como dados de registro que podem precisar de correção.

Suprimir mensagens de erro de subfluxo

Você pode habilitar o Manipulador de erros para um subfluxo para evitar que os erros sejam colocados em cascata para um fluxo primário. Deixar a seção Manipulador de erros do subfluxo vazia garante que ele sempre gere o. **Concluído (erro detectado)** estado.

Use subfluxos para evitar o limite de 10 itens

Em vez de forçar o processo de manipulação de erros a se ajustar a um limite de 10 itens, chame os subfluxos, que podem conter muito mais itens. Você também pode usar as saídas de subfluxo para acionar a automação em outros fluxos.

Use subfluxos para executar ações corretivas

Em vez de recriar a mesma sequência de ações em vários fluxos, crie subfluxos reutilizáveis para corrigir erros nos dados do registro. Quando um erro de fluxo deixa os dados do registro em um estado indesejado, use subfluxos para corrigir esses registros. Você pode usar o manipulador de erros para identificar esses dados de registro como uma saída de subfluxo.

Avaliação de erro de ação

Siga estas diretrizes gerais para obter os benefícios oferecidos pela avaliação de erro de ação.

Permitir que somente etapas independentes continuem em execução

Permita que uma etapa continue em execução se ela não retornar os dados exigidos por uma etapa posterior. Se uma etapa fornecer os dados necessários para etapas posteriores, você saberá que as etapas posteriores não poderão ser executadas com sucesso.

Evite mais de 10 condições de erro

Embora não haja limite para o número de condições de erro que você pode criar, cada condição de erro requer avaliação. Quanto mais condições de erro sua ação tiver que avaliar, mais lenta será a execução da ação.

Identificar falhas de etapa específicas

Você pode usar o Status da etapa para identificar quando uma etapa específica falha. Identificar uma etapa específica pode ser útil quando sua ação contém várias instâncias do mesmo tipo de etapa. Você também pode querer identificar uma etapa específica para que um manipulador de erros de fluxo possa tomar as ações corretivas apropriadas para a falha.

Coloque condições de erro específicas antes das condições gerais de erro

A avaliação de erro é interrompida quando a ação encontra uma condição de erro correspondente. Colocar condições gerais de erro primeiro pode impedir que a ação corresponda a condições de erro específicas.

Use rótulos descritivos de condição de erro

Tradução automática

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

Identifique uma condição de erro sem precisar editá-la. Por padrão, você só pode ver as condições de erro ao editá-las.

Administrador de fluxo

Desative a emissão de relatórios de fluxo na produção

Desabilite a quantidade de memória necessária para executar fluxos Emissão de relatórios de fluxo . O relatório de fluxo armazena informações de configuração e tempo de execução da página Detalhes da execução. Esses relatórios são bons para solução de problemas, mas exigem que uma grande quantidade de dados seja retida na memória e no banco de dados. Por padrão, a emissão de relatórios de fluxo está desabilitada e o sistema só gera detalhes de execução quando você testa manualmente um fluxo ou uma ação. Em vez disso, você pode usar arquivos de log, que ainda estão disponíveis quando a emissão de relatórios está desativada.

Reduza a quantidade de memória consumida em fluxos com loop aninhado

Quando a emissão de relatórios estiver ativada, defina com.snc.process_flow.reporting.iteration.lastn como um valor "1" para reduzir as quantidades de memória que as iterações de loop anteriores consomem. Quanto mais iterações você relatar, mais memória será necessária.

Exiba os valores transformados finais nos detalhes da execução do fluxo

Somente o valor transformado final aparece em detalhes da execução do fluxo e não o valor de cada transformação aplicada.

Prioridade de fluxo

Siga estas considerações de design ao definir a prioridade de fluxo.

[store-future: BEGIN review]Monitorar tempos de execução do fluxo[End]

[store-future: BEGIN review]Use Workflow Studio IntegrationHub Painel para monitorar os tempos de execução do fluxo e ver o rendimento médio. Identificar fluxos de longa execução e tendências sobre processamento de fluxo.[End]

Evite definir todos os fluxos para serem executados em alta prioridade

Use uma combinação de prioridades em vez de definir todos os fluxos como prioridade alta. Os threads de trabalhador usam a prioridade relativa entre fluxos para selecionar o trabalho. Se todos os seus fluxos forem executados em alta prioridade, não haverá fluxos de prioridade mais baixa para fazer espera.

Evite definir a prioridade de fluxo para fluxos que precisam ser pausados

Mantenha fluxos que precisam pausar na prioridade média padrão, pois um fluxo que pausa perde seu valor de prioridade quando reinicia a execução.

Use alta prioridade para fluxos críticos para os negócios

Limite a alta prioridade a fluxos que tenham alto valor comercial, sejam executados raramente e tenham um tempo de execução curto. Evite definir fluxos de alto volume como prioridade alta, pois isso limita o número de threads de trabalho disponíveis para executar outros fluxos. Um fluxo de alta prioridade de longa execução também pode reduzir os threads de trabalho disponíveis para executar outros fluxos.

Use prioridade baixa para fluxos de alto volume

Execute fluxos de alto volume com prioridade baixa para que outros fluxos sensíveis ao tempo possam ser executados primeiro. Fluxos de baixa prioridade não devem ser sensíveis ao tempo.

Use prioridade média para fluxos sensíveis ao tempo

Use a prioridade de fluxo padrão quando um fluxo tiver alguma urgência de tempo quando comparado a outros fluxos.

Tradução automática

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

https://learning.servicenow.com/

Workflow Studio ações

Ações podem ser adicionadas a qualquer fluxo, permitindo que os analistas de processo automatizem ServiceNow AI Platform recursos sem precisar escrever código.

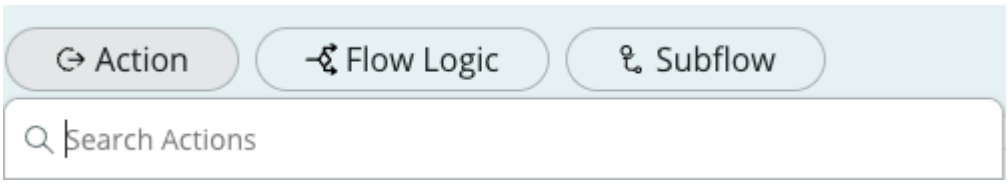
Uma *ação* é uma operação reutilizável que permite aos analistas de processo automatizar os recursos de ServiceNow AI Platform sem precisar escrever o código. Por exemplo, a ação **Criar registro** permite que os analistas de processo gerem registros em uma tabela específica com valores específicos quando ocorrerem determinadas condições. As ações principais do ServiceNow, como Criar Registro, exigem alguma familiaridade com tabelas e campos de ServiceNow AI Platform. Os designers de ação podem criar ações específicas da aplicação para predefinir detalhes de configuração. Por exemplo, criar uma ação Criar tarefa de incidente garante que o analista de processo use a tabela e a configuração de campo corretas sempre que a ação for usada. Você pode adicionar ações específicas da aplicação ativando o spoke associado.

Em Workflow Studio um analista de processo adiciona ações a um fluxo e define as opções de configuração.

Ações de pesquisa

Você pode usar **Ações de pesquisa** filtre para encontrar uma ação por nome ou spoke. Ao inserir dados, Workflow Studio exibe uma lista de ações e spokes que correspondem aos seus critérios de pesquisa.

Filtro de ações de pesquisa



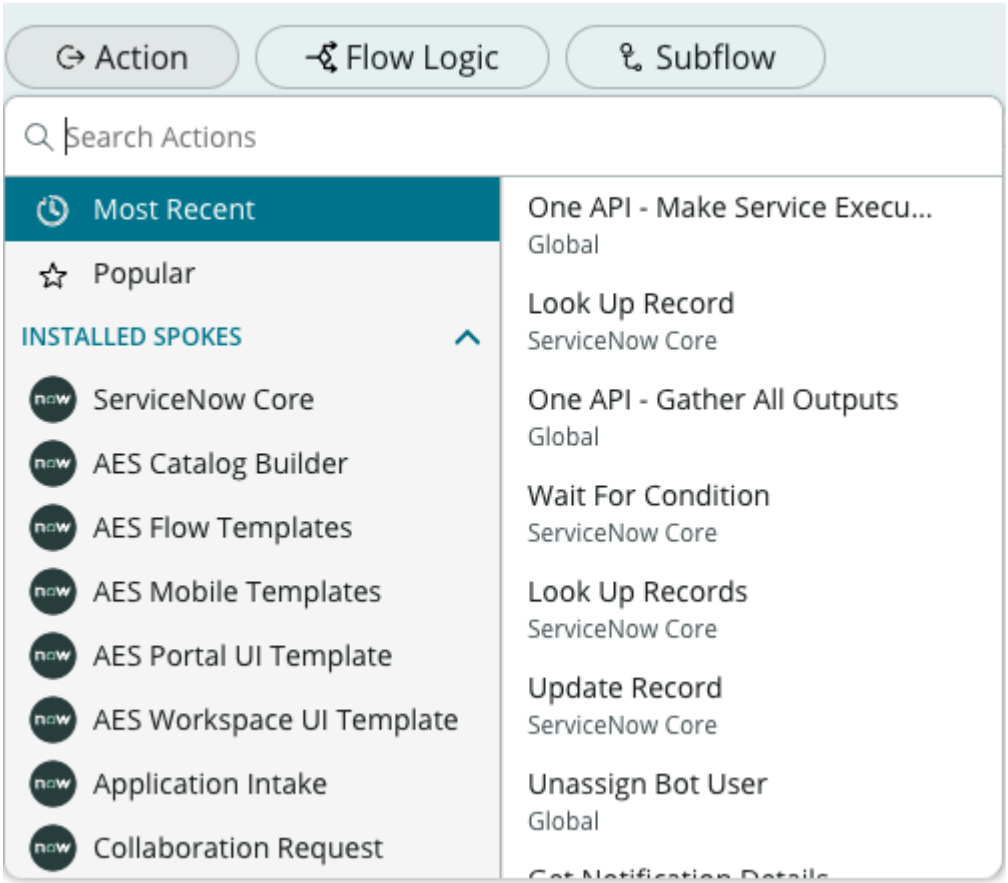
Mais Recente

Você pode usar **Mais recente** opção para exibir uma lista das ações selecionadas recentemente. Cada ação exibe o nome da ação e o spoke ao qual ela pertence abaixo do nome. Você pode usar o ícone de informações para ver mais informações sobre a ação, como sua descrição, entradas e saídas.

Tradução automática

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

Ações mais recentes



Popular

Você pode usar **Popular** opção para exibir uma lista de ações que sua organização usa com frequência. O sistema executa um trabalho agendado a cada sete dias para gerar a lista de ações populares.

Spokes instalados

Workflow Studio exibe ações para cada spoke instalado. Você pode selecionar um nome de spoke para ver uma lista de ações disponíveis para o spoke. Todas as instâncias têm um ServiceNow Spoke principal.

Uma ServiceNow *ação principal* é uma ação disponível para qualquer fluxo, independentemente dos spokes instalados. Não é possível exibir nem editar as ações principais da ServiceNow no ambiente de design de fluxos do Workflow Studio. Por exemplo, a ação **Solicitar aprovação** é uma ação principal da ServiceNow que permite que os analistas de processo usem aprovações da ServiceNow AI Platform. O Workflow Studio apresenta um conjunto de ações principais da ServiceNow para automatizar processos da ServiceNow AI Platform. Você pode adicionar ações específicas da aplicação ativando o spoke associado.

Você pode encontrar todas as ações personalizadas que você criou no spoke ao qual elas pertencem. Como alternativa, use o filtro Ações de pesquisa para pesquisar ações por nome.

Ação Adicionar link de anotação de trabalho à ação de contexto

Adicione uma entrada de campo de diário que contém um link para o registro de contexto de fluxo atual. Use o link para exibir os detalhes de execução do fluxo atual. Você pode adicionar um link de contexto de fluxo a qualquer registro que tenha um campo de diário.

Tradução automática

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

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada de que seu fluxo precisa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Nome da tabela que contém o registro que você deseja atualizar com um link.

Registro

Tipo de dados: *Record*

Registro em que você deseja adicionar um link para os detalhes da execução do fluxo. Você pode usar Pesquisar ação de registro para encontrar um registro apropriado.

Campo de Diário

Tipo de dados: *Field Name*

Campo de registro para inserir o link para os detalhes da execução do fluxo. Por exemplo, o campo Anotações de trabalho de um registro de tarefa.

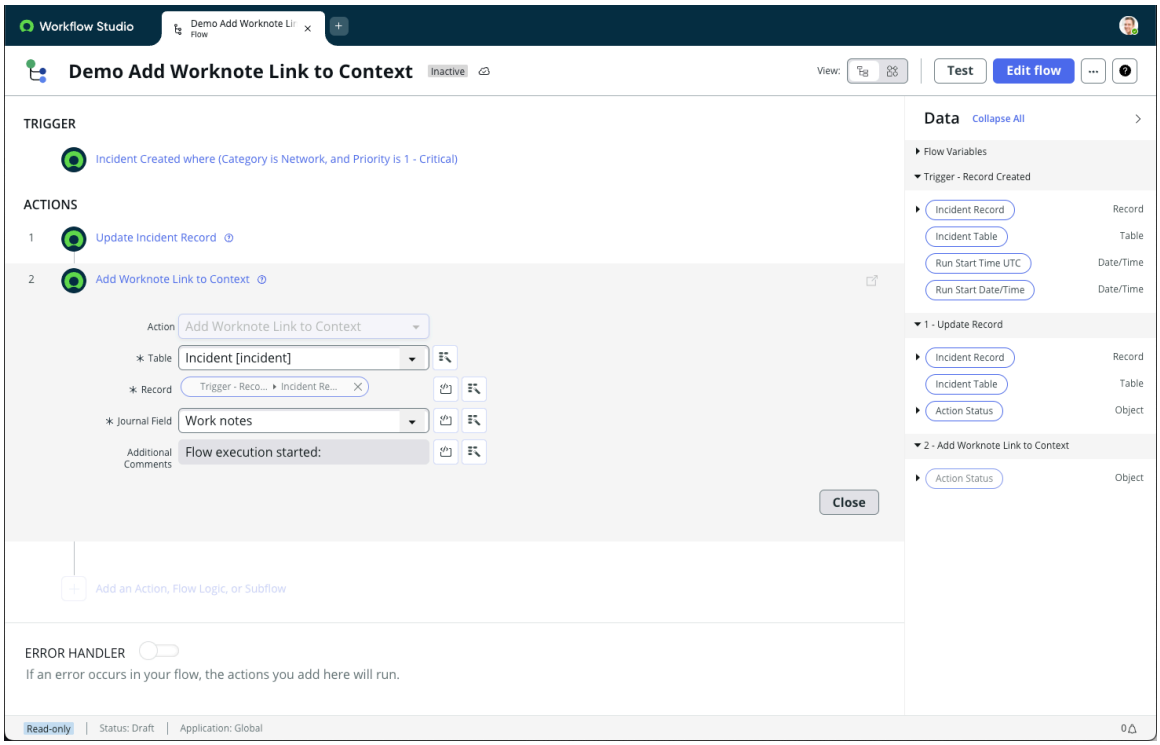
Saídas

Esta ação não tem saídas. Em vez disso, ele atualiza o registro selecionado para adicionar um link direto aos detalhes de execução do fluxo que executou esta ação.

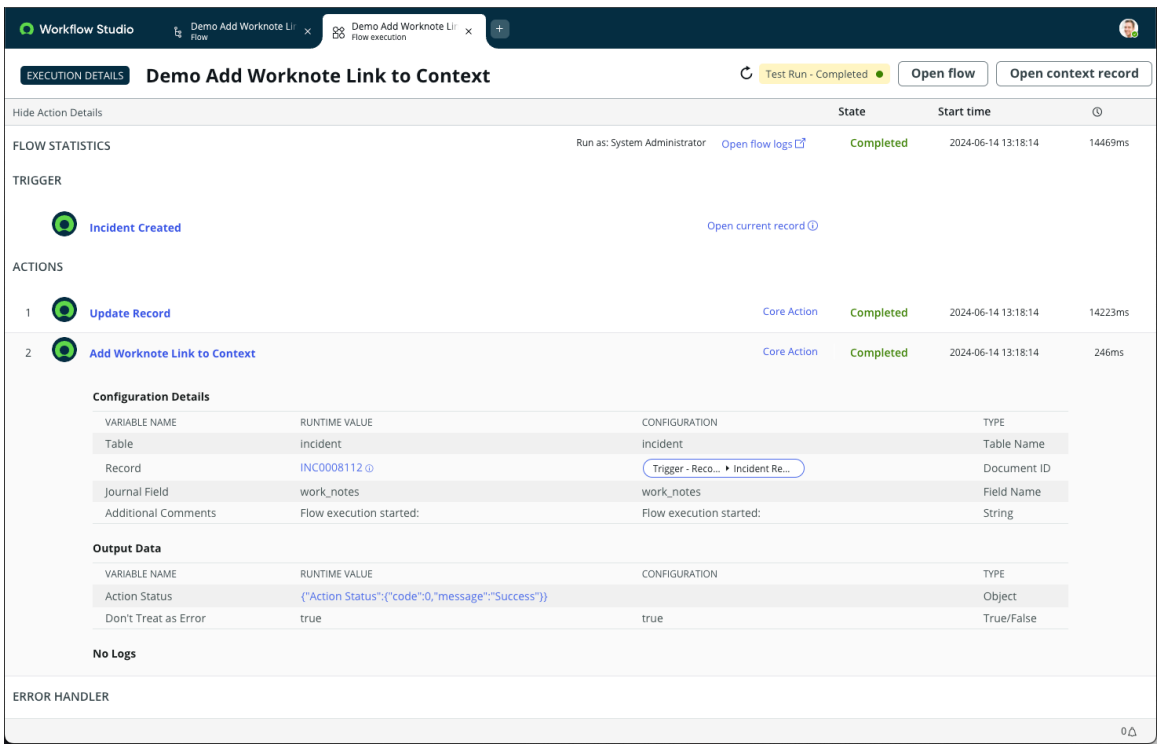
Tradução automática

© 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.

Example: Adicione um link a um registro de incidente



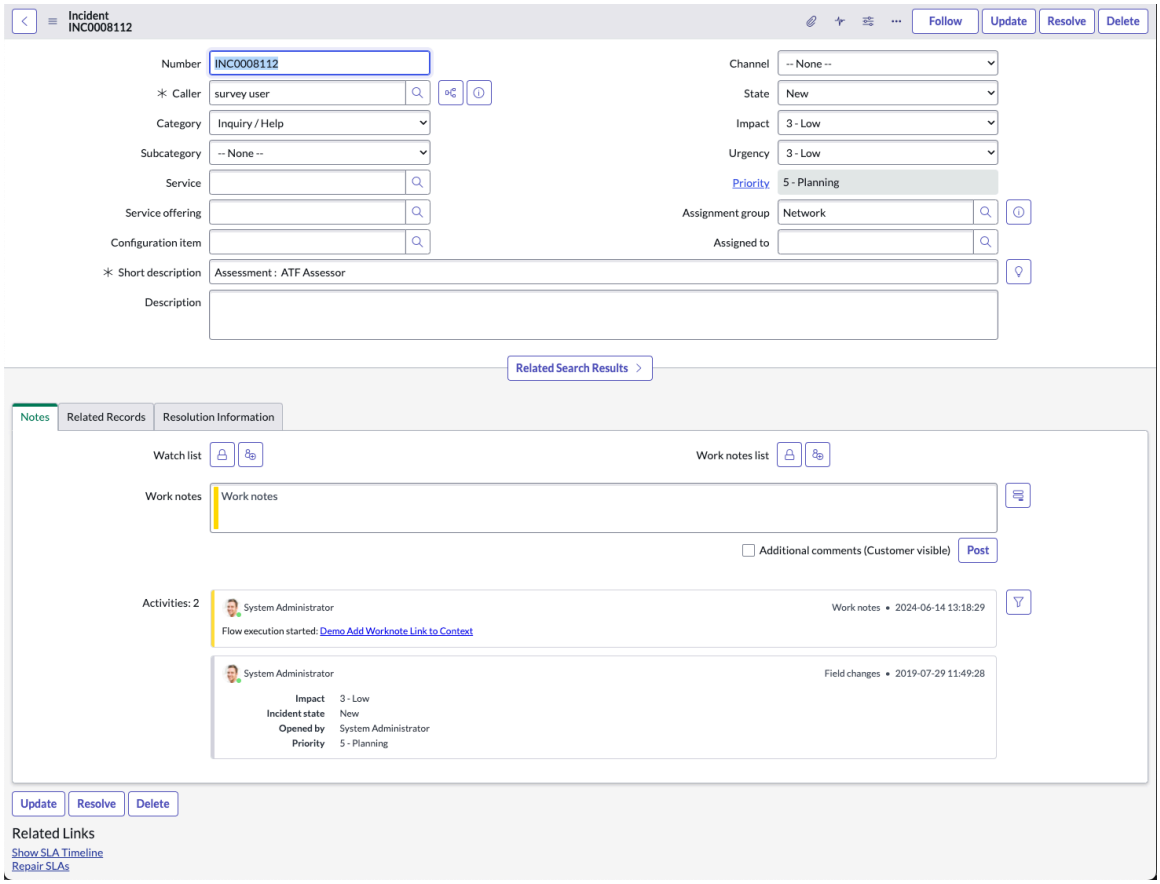
Neste exemplo, um fluxo é executado quando um incidente de prioridade 1 é criado na categoria Rede. A ação Atualizar registro atribui o incidente ao grupo de atribuição de rede. A ação Adicionar link de anotação de trabalho ao contexto atualiza o registro de incidente do gatilho. A ação adiciona o link para o campo de diário de anotações de trabalho.



Os detalhes da execução mostram que o registro de incidente do gatilho INC008112 foi atualizado para adicionar um link ao campo Anotações de trabalho.

Tradução automática

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



O campo Anotações de trabalho do registro de incidente contém uma mensagem de texto e um link para os detalhes de execução do fluxo.

Solicitar Ação de aprovação

Solicitar aprovação para um registro com um campo Aprovação. Você pode configurar um conjunto de regras para aprovação, rejeição ou cancelamento. Se uma data de vencimento for adicionada a uma aprovação, a aprovação será aprovada, rejeitada ou cancelada automaticamente se os aprovadores não tiverem respondido no horário designado.

Aprovações clássicas é um recurso da plataforma que permite que usuários ou grupos aprovem ou rejeitem uma tarefa.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada de que seu fluxo precisa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Registro

Tipo de dados: *Record*

Referência ao registro a ser aprovado. Se o registro contiver um campo Aprovação, Workflow Studio Define automaticamente a entrada do campo de aprovação.

Tradução automática

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

Tipo de dados: *Table Name*

Nome da tabela do registro associado à solicitação de aprovação. A tabela selecionada deve oferecer suporte a aprovações por ter um campo de estado de aprovação. Por exemplo, a tabela Tarefa e suas extensões contêm campos de aprovação.

Motivo da aprovação

Tipo de dados: *String*

Cadeia de caracteres de texto que contém uma justificativa para a aprovação. Você pode usar este campo para auditoria e conformidade com normas. Essas informações são armazenadas na tabela Aprovação [sysapproval_approver]. Por exemplo, você pode listar por que uma solicitação de aprovação específica é necessária de um indivíduo ou grupo.

Campo de Aprovação

Tipo de dados: *Field Name*

Campo que contém os resultados das solicitações de aprovação.

Campo de Diário

Tipo de dados: *Field Name*

Campo para armazenar histórico e comentários associados à solicitação de aprovação.

Regras

Tipo de dados: *Approval Rules*

Regras de aprovação e rejeição para determinar quais usuários podem aprovar ou rejeitar solicitações e o que acontece após a aprovação ou rejeição.

As regras de aprovação ou rejeição incluem:

- Aprovação por qualquer um
- Todos os usuários aprovam
- Todos responderam e qualquer pessoa aprova
- % de usuários que aprovam
- Número de usuários aprovam

No campo ao lado da regra de aprovação, adicione os aprovadores desejados. Para adicionar aprovadores:

- Selecione Usuários individuais ou grupos.
- Arraste ou selecione um campo de um registro.
- Selecione "Aprovadores manuais" para permitir que um aprovador manual processe uma aprovação ou uma rejeição. Um aprovador manual é um usuário adicionado manualmente à lista relacionada de Aprovadores que pode aprovar a solicitação. Por exemplo, você pode adicionar manualmente um especialista no assunto a uma tarefa para aprovar a solicitação. Para saber mais sobre como adicionar aprovadores manuais, consulte Gere aprovações usando a lista relacionada de aprovadores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Por padrão, Solicitar aprovação gera registros de aprovação para usuários e grupos inativos. Este comportamento permite que um fluxo ou ação continue funcionando mesmo quando um usuário ou grupo específico for desativado posteriormente. Se você quiser mudar o comportamento de gerar aprovações para entidades inativas, defina a propriedade do sistema com.glide.hub.flow.approval.allow_inactive_entity. Consulte Workflow Studio propriedades do sistema de fluxo.

Defina regras de rejeição adicionando outro conjunto de regras OR. Ao definir aprovações, inclua regras de rejeição que são executadas quando não há aprovações correspondentes. Essas regras de rejeição impedem que o fluxo permaneça em um estado de espera. Por exemplo, se uma aprovação puder ser aprovada por qualquer pessoa, crie uma regra de rejeição baseada em tempo, caso ninguém a aprove.

Nota:
Se você definir uma regra de aprovação sem regra de rejeição (ou vice-versa) e o estado de aprovação esperado não for atendido, o valor do tempo de execução será **cancelado** .

Para obter informações sobre como usar script em linha para especificar regras de aprovação, consulte Aprovações com script no Flow Designer com variáveis de fluxo publicação do blog no Comunidade ServiceNow.

Data de vencimento

Tipo de dados: *Schedule Date/Time*

Data de vencimento de um estado de aprovação para impedir que o fluxo aguarde indefinidamente a aprovação.

Saída

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

Estado de Aprovação

Tipo de dados: *Choice*

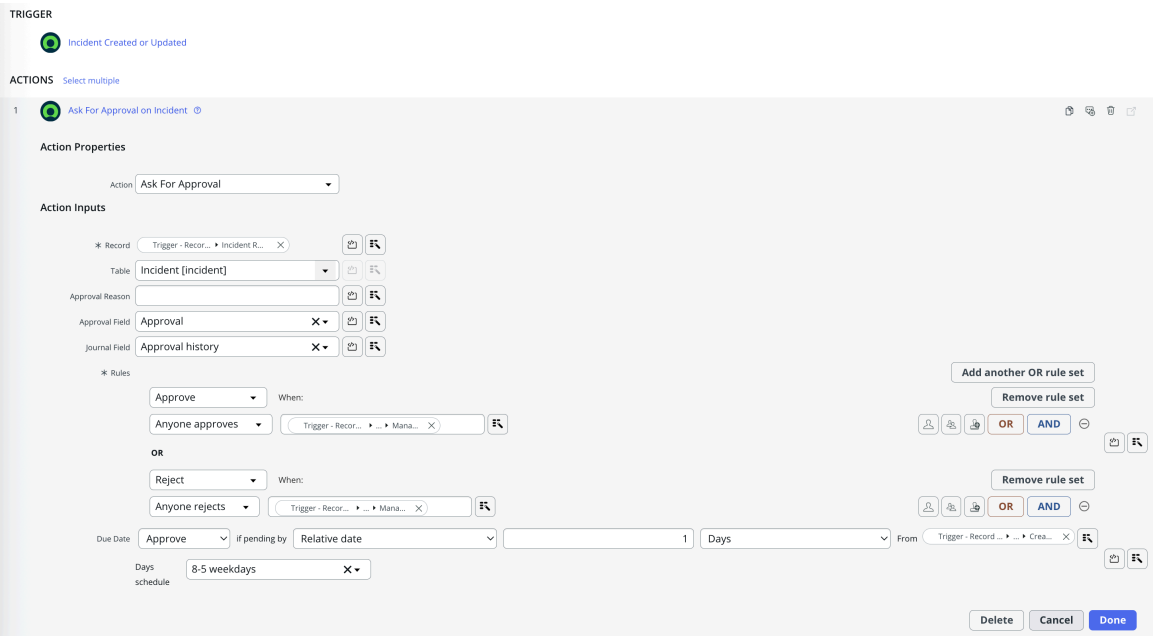
Estado de conclusão da solicitação de aprovação. A página de detalhes da execução do fluxo exibe um desses valores.

- Ainda não solicitado [not requested]
- Solicitado [solicitado]
- Aprovado [Aprovado]
- Rejeitado [rejeitado]
- Cancelado [Cancelado]
- Não é mais necessário [not_required]
- Ignorado [ignorado]

Tradução automática

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

Exemplo



Neste fluxo de exemplo, o fluxo solicita aprovação quando um incidente é criado ou atualizado. A ação Solicitar aprovação aguarda um dia para aprovação usando uma programação de 8-5 dias da semana. Passado um dia útil, se ninguém aprovar ou rejeitar a solicitação, a solicitação será aprovada. A ação envia uma solicitação de aprovação para o gerente da pessoa listada no campo Atribuído a. Esse gerente pode aprovar ou rejeitar a solicitação em um dia útil.

Diretrizes gerais

Siga estas diretrizes ao solicitar aprovações.

Não duplique as ações de solicitação de aprovação em Faça o seguinte na lógica de fluxo paralelo

Workflow Studio não oferece suporte a várias solicitações de aprovação para o mesmo registro ao usar Faça o seguinte na lógica de fluxo paralelo. Solicitar aprovação no mesmo registro cria uma dependência entre as ramificações, o que pode produzir resultados inesperados, já que não há como saber qual ramificação será concluída primeiro.

Associar registro à ação de e-mail

Associe um registro a um registro de e-mail [sys_email] para rastrear qual registro será afetado pelo e-mail.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Campos

Campo	Descrição
Registro de E-mail	Registro de e-mail [sys_email] ao qual o registro de destino se associa.
Registro de destino	Registro a ser associado ao registro de e-mail

Tradução automática

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

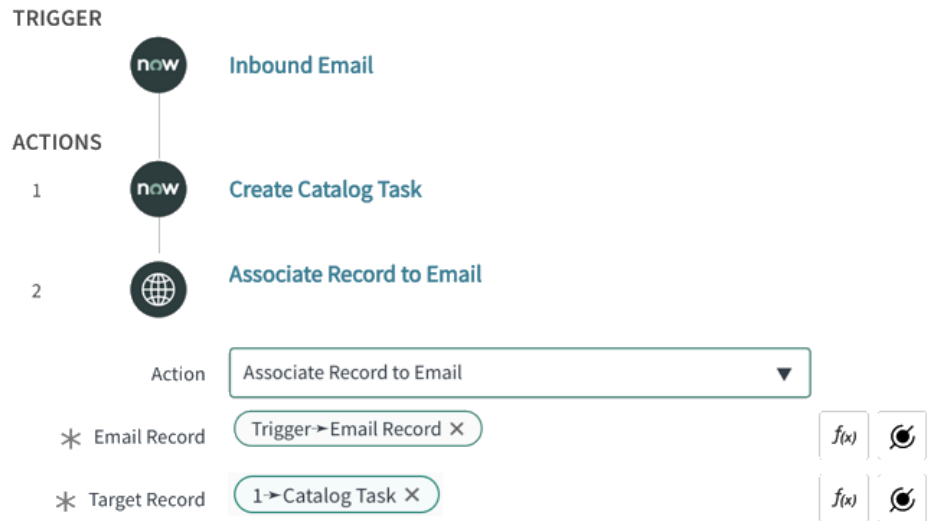
Saída

Esta ação atualiza o. **Destino** Campo no registro E-mail [sys_email].

Exemplo

No exemplo a seguir, um proprietário de processo adiciona a ação Associar registro ao e-mail em um gatilho de e-mail de entrada. O usuário também adicionou uma ação Criar tarefa do catálogo no fluxo. Em **Registro de e-mail** , o usuário seleciona para associar um registro ao e-mail que acionou o fluxo. Em **Registro de destino** , O usuário seleciona associar o registro Tarefa do catálogo [sc_task] que é criado na ação Criar tarefa do catálogo.

Usando a ação Associar ao e-mail



Ação Criar tarefa de catálogo

Cria um registro na tabela Tarefas de catálogo [sc_task] associada a um item solicitado na tabela Itens solicitados [sc_req_item]. Adiciona o registro de tarefa do catálogo como dados a serem usados no fluxo.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada de que seu fluxo precisa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Tabela

Tipo de dados: *`Table Name`*

Extensão da tabela de tarefas na qual criar um registro. Por exemplo, Tarefa de catálogo [sc_task] ou Tarefa de incidente [incident_task].

Item solicitado [Item solicitado]

Tipo de dados: *`Record`*

Tradução automática

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

O registro do item solicitado da tabela Item solicitado [sc_req_item] que esta tarefa do catálogo atende.

Descrição Resumida

Tipo de dados: *String*

A descrição resumida da tarefa do catálogo.

Campos

Tipo de dados: *Template Value*

Os valores de campo que você deseja definir na tarefa do catálogo. Se estiver adicionando a ação a um subfluxo, você poderá permitir que os designers de fluxo definam valores de campo dinamicamente. Consulte Crie uma entrada de valor de modelo.

Espera

Tipo de dados: *True/False*

Sinalizador que indica se o fluxo deve ser pausado até que o registro de tarefa não esteja mais ativo. Você pode adicionar uma condição de espera arrastando e soltando uma cápsula de dados Verdadeiro/Falso nesta entrada. O fluxo aguarda a conclusão do registro de tarefa somente quando o campo Condição é verdadeiro.

Item do catálogo do modelo [Item do catálogo]

Tipo de dados: *Record*

O registro Item do catálogo [sc_cat_item] que você deseja usar para preencher o bucket de slush de variáveis do catálogo. Esta entrada não oferece suporte a nenhum valor de cápsula de dados.

Variáveis do Catálogo

Tipo de dados: *Slush Bucket*

A lista de variáveis do catálogo que você deseja mostrar na tarefa do catálogo. Essas variáveis fornecem mais informações para o executante da tarefa do catálogo.

Saídas

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

Tarefa do catálogo

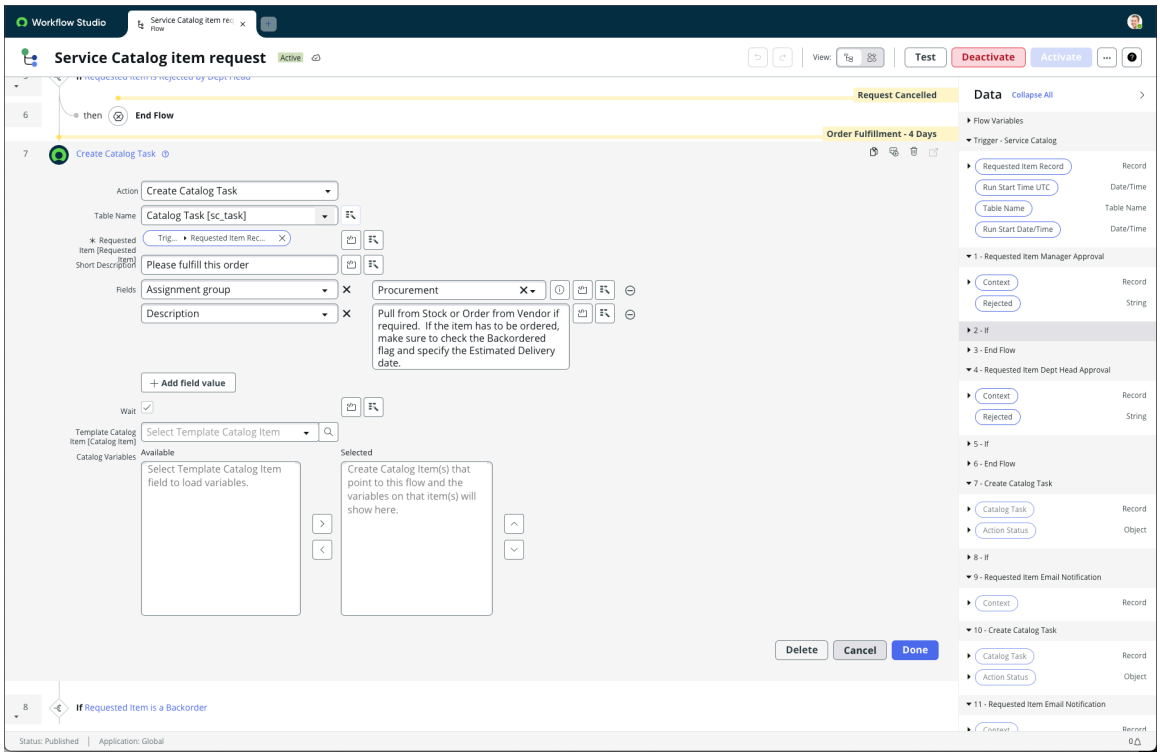
Tipo de dados: *Record*

Referência ao registro de Tarefa de catálogo criado.

Tradução automática

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

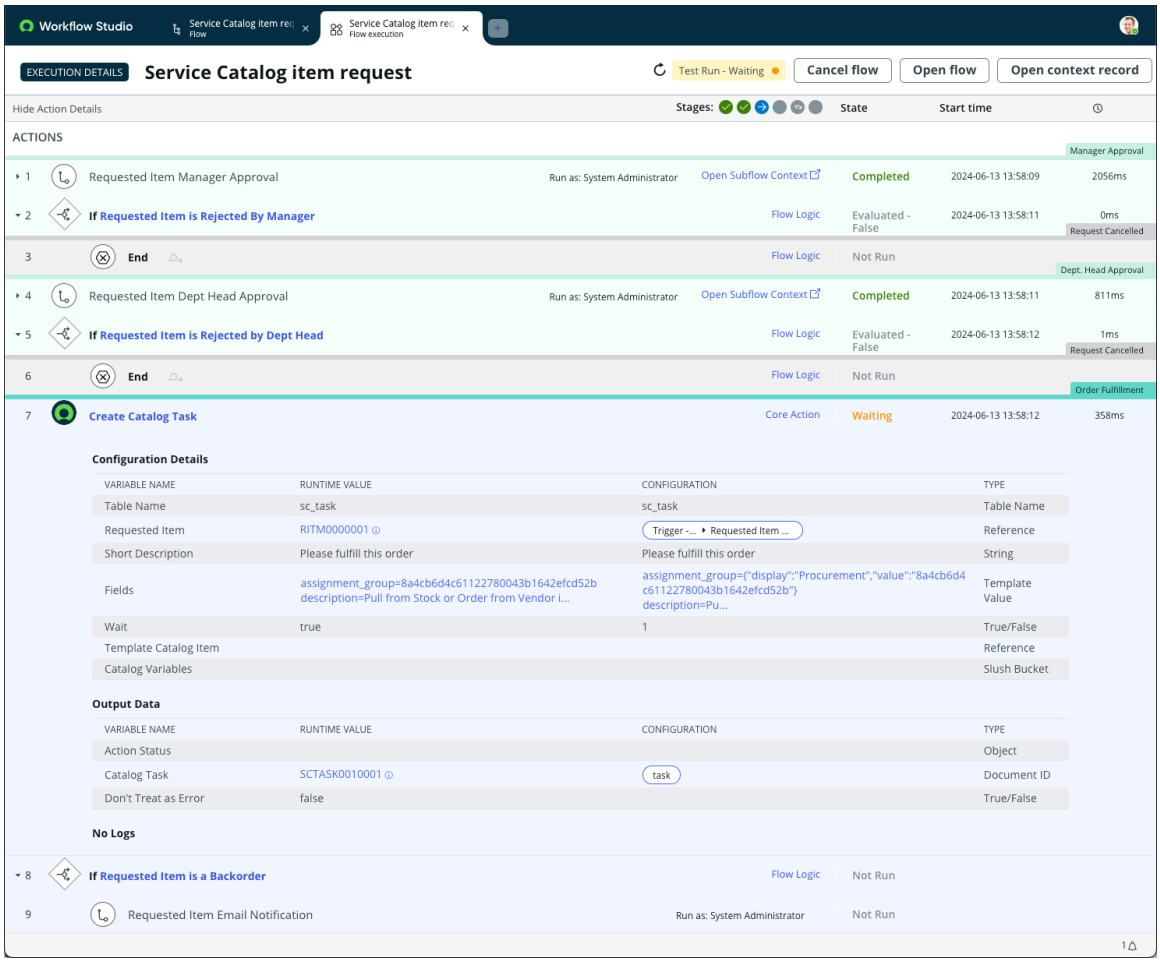
Example: Use um fluxo para processar uma solicitação de item do catálogo



Neste exemplo, o fluxo de solicitação de item do catálogo de serviços solicita primeiro a aprovação do gerente e do chefe do departamento. Somente solicitações aprovadas executam a ação Criar tarefa do catálogo. A entrada Item solicitado usa o item solicitado que acionou a execução do fluxo. A entrada Campos define o valor da descrição resumida da tarefa, atribuir grupo e descrição. Como a entrada Aguardar está selecionada, o fluxo será pausado enquanto a tarefa do catálogo está sendo executada. Além disso, como não há nenhum item do catálogo de modelo selecionado, não há variáveis de catálogo disponíveis para esta tarefa.

Tradução automática

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



Neste exemplo, os detalhes da execução do fluxo mostram o número do registro do item solicitado e o número do registro da tarefa do catálogo. O estado da ação é listado como Aguardando desde que a entrada Aguardar foi selecionada. O fluxo aguarda até que a tarefa do catálogo seja fechada antes de continuar.

Ação Criar Dados de Fluxo

Colete dados de agentes que interagem com um playbook de Espaço. Use esses dados para criar atividades reutilizáveis para proprietários de processo usando Playbooks.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

Entrada	Tipo	Descrição
Definição	Definição de referência.Dados[sys_flow_data_definition]	Definição de dados usado para coletar dados para o fluxo. Cada registro de Definição de dados tem um conjunto de variáveis de dados de fluxo para armazenar dados. Por exemplo, o registro Criar definição

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		de dados de tarefa coleta valores para registros de tarefa.
Atribuição a	Referência.Usuário[sys_user]	Usuário responsável por concluir a tarefa associada ao Playbooks atividade.
Grupo de Atribuição	Grupo.Referência[sys_user_group]	Grupo de usuários responsável por concluir a tarefa associada ao Playbooks atividade.
Aguardar entrada do usuário	Escolha	Opção para prompts Playbooks para determinar se a atividade pausa para entrada em um playbook durante o tempo de execução. As opções incluem: • **Sim** - Pausar a atividade e solicitar aos usuários finais a entrada • **Não** - Não pause a atividade para entrada do usuário final

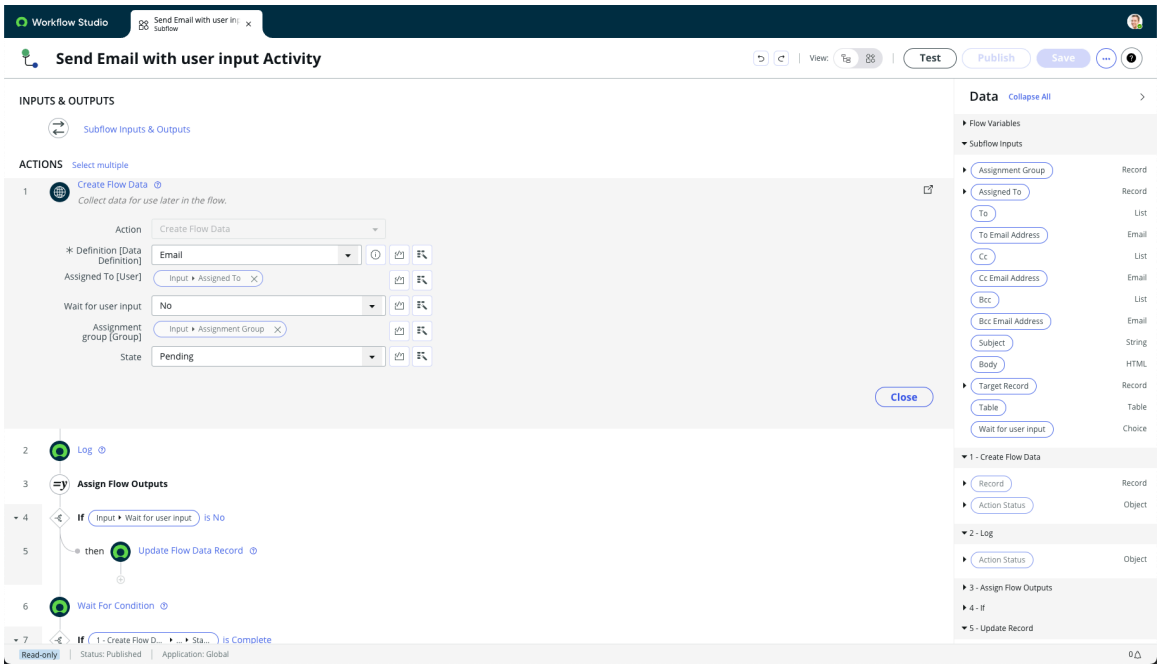
Saídas

Saída	Tipo	Descrição
Registro	Referência.Dados de fluxo[sys_flow_data]	Referência ao registro de Dados de fluxo criado a partir da entrada do usuário final em um playbook atividade durante o tempo de execução.

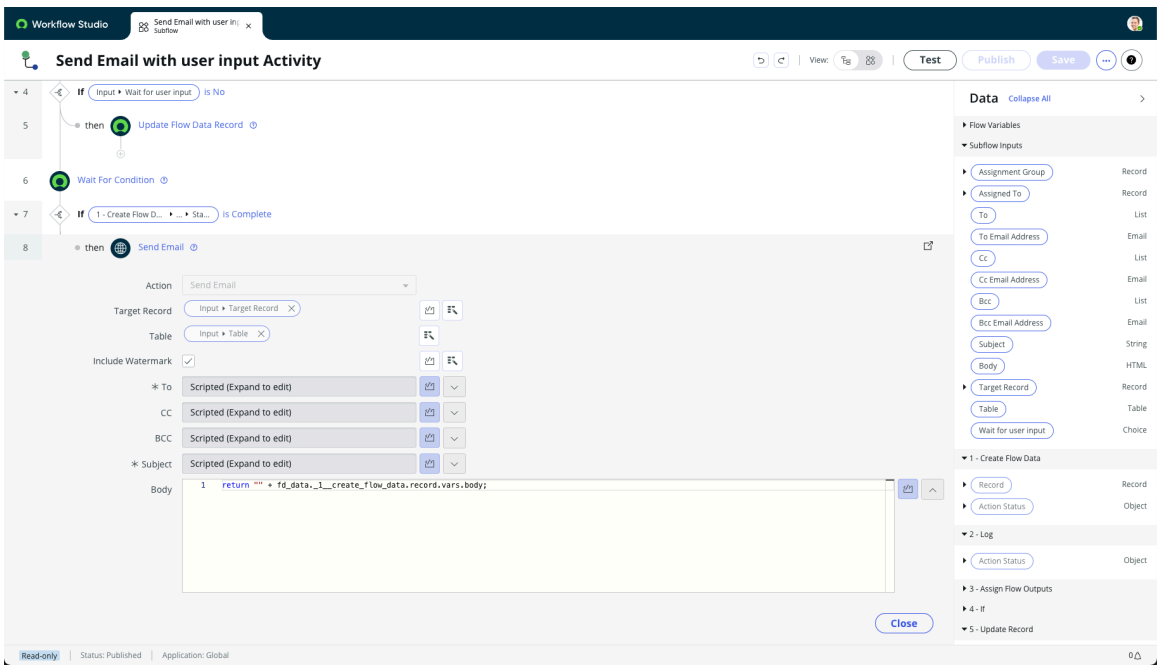
Tradução automática

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

Example: Enviar e-mail com entrada do usuário Atividade



Enviar e-mail com entrada do usuário Atividade é um subfluxo que reúne as informações necessárias para criar e enviar um e-mail. Este subfluxo fornece dados para o correspondente Playbooks atividade. O subfluxo usa a ação Criar dados de fluxo para coletar informações da pessoa que executa a atividade. Este exemplo configura a ação Criar dados de fluxo para usar o registro Definição de dados de e-mail, que inclui variáveis para um assunto e corpo de e-mail. A ação também está configurada para usar as entradas de subfluxo para Atribuído a e Grupo de atribuição para determinar quem pode inserir dados de fluxo.



O subfluxo aguarda até que o registro Criar dados de fluxo esteja no estado Concluído antes de enviar um e-mail. A ação Enviar e-mail está configurada para usar a variável de corpo da ação Criar dados de fluxo como o corpo do e-mail.

Tradução automática

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

Ação Criar registro

Cria um registro em qualquer tabela. Você pode adicionar e configurar dinamicamente campos para o registro.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada de que seu fluxo precisa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela na qual criar o registro.

Campos

Tipo de dados: *Template Values*

Valores de campo a serem definidos para o registro. Por exemplo, para definir a descrição resumida para um determinado valor, selecione **Descrição resumida** e defina o valor desejado.

Para saber mais sobre como criar entrada de valor de modelo, consulte Crie uma entrada de valor de modelo.

> **Importante:**
> O sistema não oferece suporte à atualização de vários campos de diário, como comentários adicionais ou anotações de trabalho de um registro de tarefa.

Saídas

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

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela em que o registro foi criado.

Registro

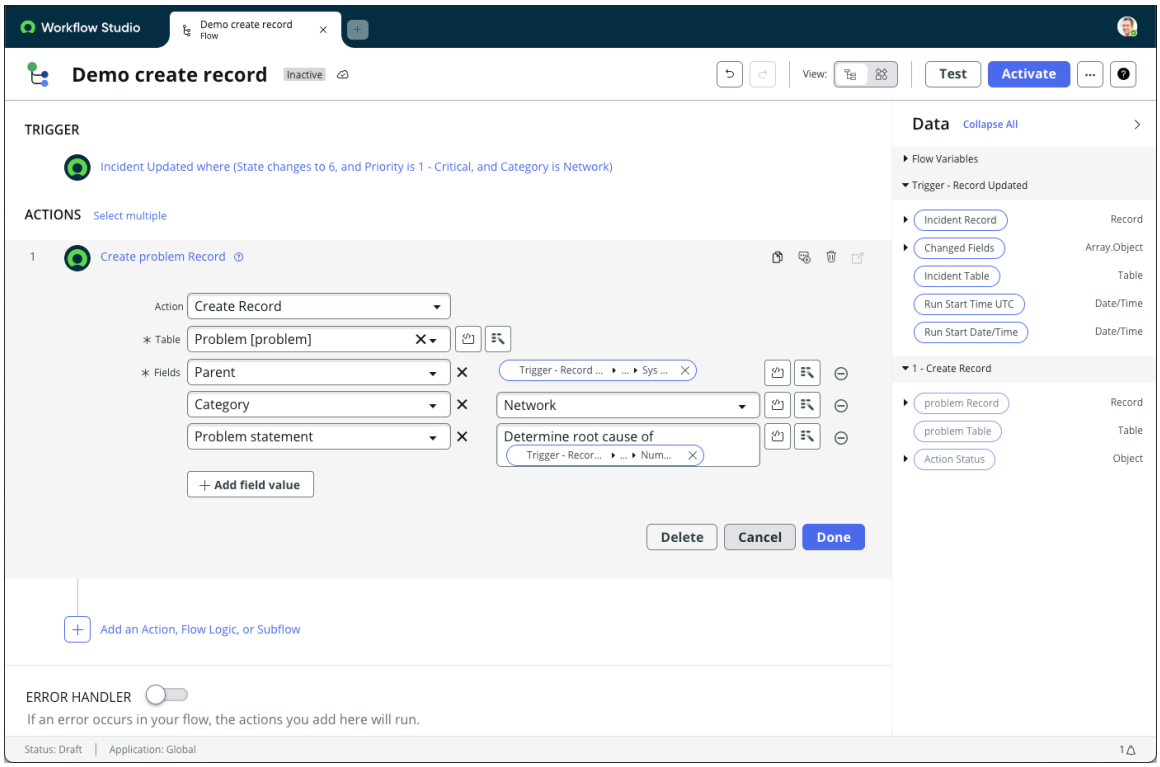
Tipo de dados: *Record*

Referência ao registro criada.

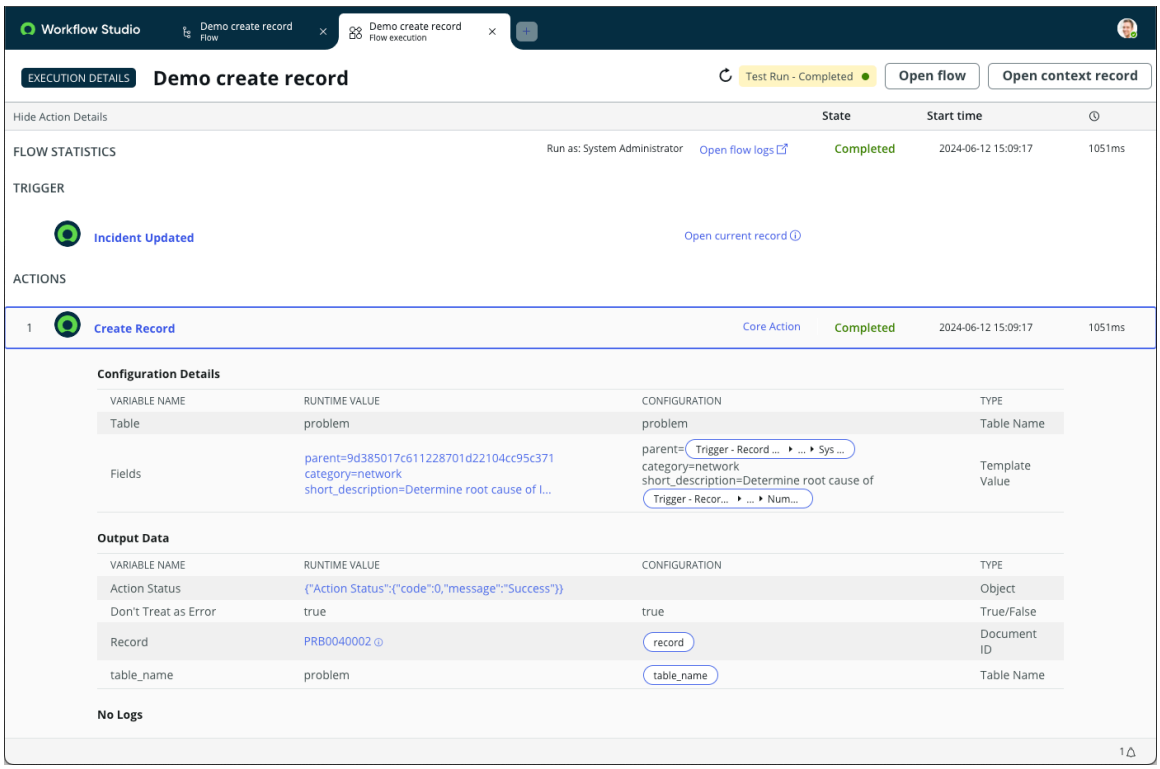
Tradução automática

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

Example: Crie um registro de problema a partir de um registro de incidente



Neste exemplo, o fluxo é executado quando um incidente de rede de prioridade 1 muda para o estado Resolvido. A ação Criar registro cria um registro de problema em que o primário é definido como o SYS ID do incidente do gatilho, a Categoria é definida como Rede e a declaração Problema é definida para determinar a causa do número do incidente do gatilho.



Tradução automática

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

Neste exemplo, a ação cria o registro de problema PRB00400002, que foi criado a partir de INC0000002. Você pode usar o valor Tempo de execução do registro para abrir o novo registro.

Ação Criar ou atualizar registro

Crie ou atualize um registro em uma tabela ServiceNow usando uma única operação. Atualize um registro existente ou crie um registro usando os valores fornecidos.

Identificação de registros existentes

A ação Criar ou atualizar registro identifica registros existentes pesquisando valores correspondentes nos campos que você seleciona como identificadores exclusivos. Por exemplo, você pode especificar que os campos Descrição resumida e Prioridade identifiquem exclusivamente um incidente. Quando a ação encontra um incidente com uma descrição resumida e prioridade correspondentes, ela atualiza o registro correspondente em vez de criar um novo registro.

Nota:

- Se nenhum campo for selecionado como identificador exclusivo, a ação criará um registro com os valores de campo fornecidos.
- Se mais de um registro corresponder ao valor dos identificadores exclusivos, a ação não atualizará nenhum registro e exibirá uma mensagem de erro nos detalhes da execução do fluxo.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada de que seu fluxo precisa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela na qual criar ou atualizar um registro.

Campos

Tipo de dados: *Template Values*

Valores de campo a serem definidos ou atualizados para o registro. Por exemplo, para definir a descrição resumida para um determinado valor, selecione **Descrição resumida** e defina o valor desejado.

Importante:
O sistema não oferece suporte à atualização de vários campos de diário, como comentários adicionais ou anotações de trabalho de um registro de tarefa.

Se estiver adicionando a ação a um subfluxo, você poderá Crie uma entrada de valor de modelo. Valores de campo definidos dinamicamente podem acionar regras de validação do lado do servidor, mas não podem acionar políticas de IU.

Determina exclusividade

Tradução automática

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

Tipo de dados: *True/False*

Opção para selecionar o campo como um identificador exclusivo, que determina quando atualizar ou criar um registro. Um registro é atualizado quando o valor do campo de entrada corresponde a um valor de campo de registro existente. Um registro é criado quando o valor do campo de entrada não corresponde a um valor de campo de registro existente. Esta opção aparece quando o nome da tabela e os campos obrigatórios são selecionados.

Saídas

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

Registro

Tipo de dados: *Record*

Referência ao registro criado ou atualizado.

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela em que o registro foi criado ou atualizado.

Status

Tipo de dados: *Choice*

Status de conclusão da ação. A página de detalhes da execução do fluxo exibe um desses valores.

- Criado [Criado]: A ação criou um registro.
- Atualizado [ATUALIZADO]: A ação atualizou um registro.
- Erro [error]: A ação produziu um erro.

Mensagens de erro

Tipo de dados: *String*

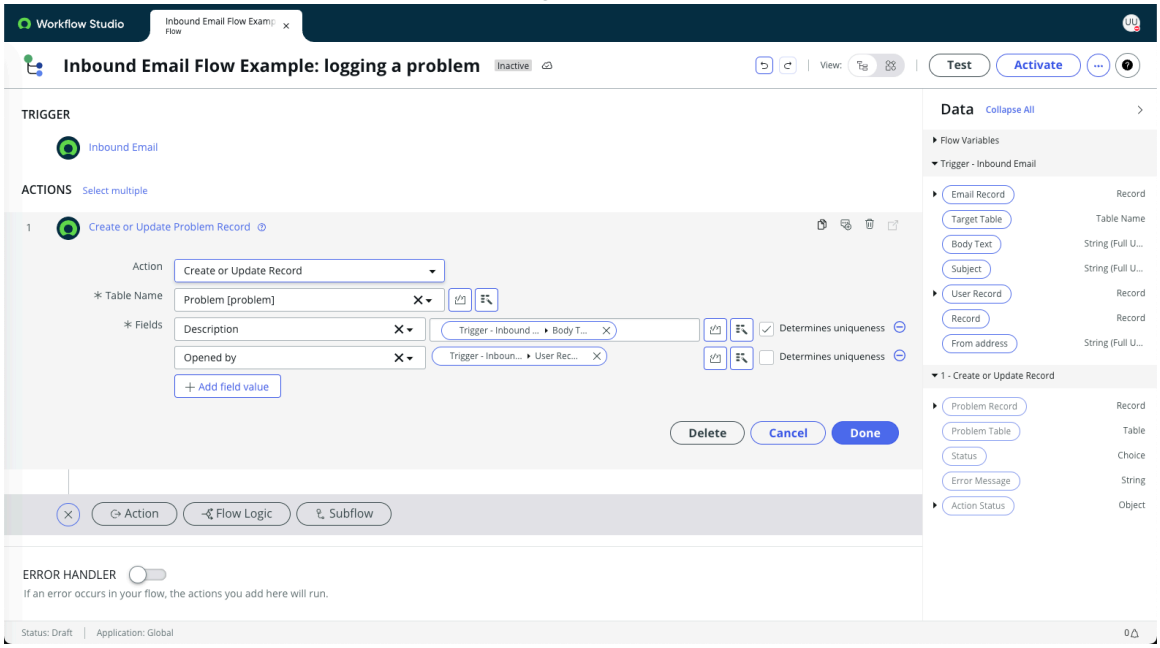
Mensagem de erro produzida quando a operação de registro falha.

Tradução automática

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

Example: Atualize o registro do problema do e-mail de entrada

Entradas usadas para criar ou atualizar registro de problema



Criar ação de tarefa

Crie um registro de tarefa em uma extensão da tabela de tarefas. Depois de escolher a tabela de tarefas, é possível selecionar os campos de maneira dinâmica para configurar a ação. Definir o campo primário associa a tarefa a um registro primário.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada de que seu fluxo precisa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Tabela

Tipo de dados: *`Table Name`*

Extensão da tabela de tarefas na qual criar um registro. Por exemplo, Tarefa de catálogo [sc_task] ou Tarefa de incidente [incident_task].

Valores de campos

Tipo de dados: *`Template Values`*

Valores de campo a serem definidos para o registro. Por exemplo, para definir a descrição resumida para um determinado valor, selecione **Descrição resumida** e defina o valor desejado.

Espera

Tipo de dados: *`True/False`*

Sinalizador que indica se o fluxo deve ser pausado até que o registro de tarefa não esteja mais ativo. Você pode adicionar uma condição de espera arrastando

Tradução automática

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

e soltando uma cápsula de dados Verdadeiro/Falso nesta entrada. O fluxo aguarda a conclusão do registro de tarefa somente quando o campo Condição é verdadeiro.

Saídas

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

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

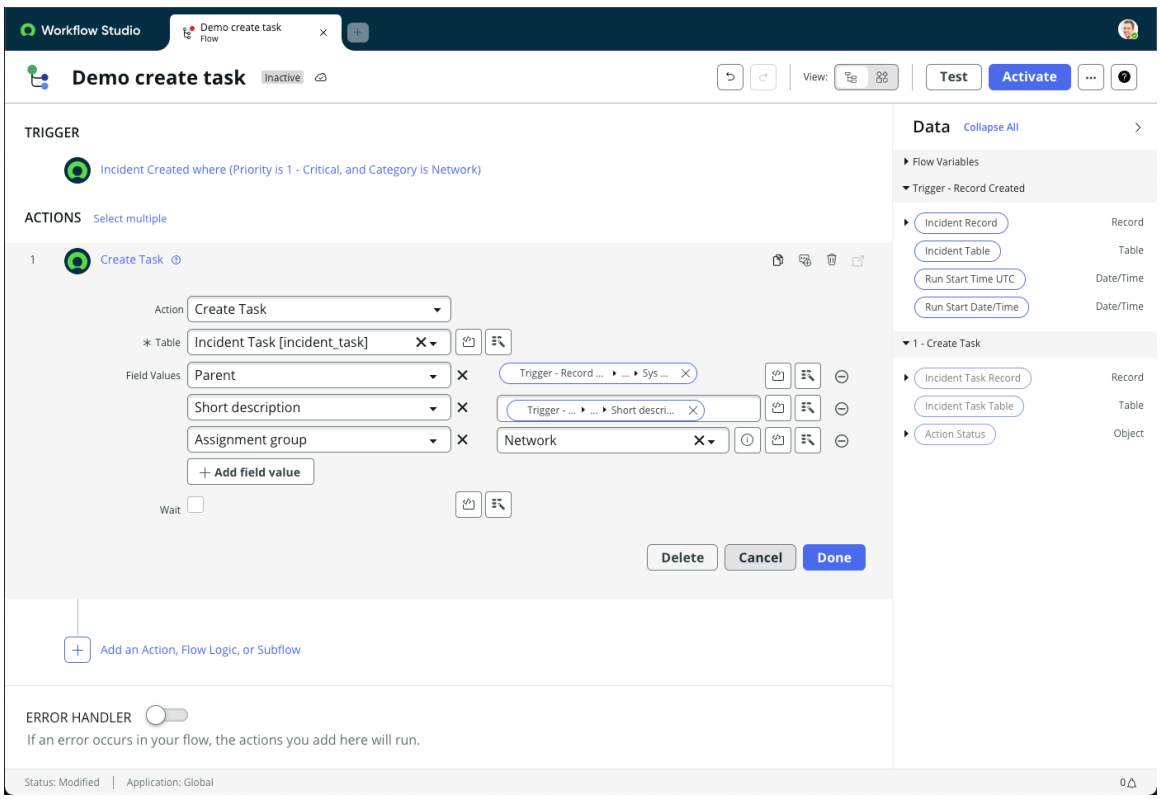
Tabela em que o registro de tarefa foi criado.

Tarefa

Tipo de dados: *Record*

Referência ao registro de tarefa criado.

Example: Crie uma tarefa de incidente a partir de um incidente



Neste exemplo, um fluxo começa quando um incidente de rede de alta prioridade é criado. O fluxo cria um registro de Tarefa de incidente em que o campo primário é definido como o incidente do gatilho, a Descrição resumida herda a Descrição resumida do incidente e o Grupo de atribuição é definido como Rede. Como não há mais ações no fluxo, não há necessidade de selecionar a opção Aguardar para pausar o fluxo até que a Tarefa de incidente seja concluída.

Ação Copiar anexo

Copia um anexo da tabela Anexos [sys_attachment] para um registro 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.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada de que seu fluxo precisa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Registro de anexo de origem [Anexo]

Tipo de dados: *Record*

Registro de anexo que contém o anexo que você deseja copiar. Você pode selecionar manualmente um registro na tabela Anexo [sys_attachment] ou pesquisar o registro do anexo. Você pode usar Ação Pesquisar anexo Para fornecer um ou mais valores de SYS ID de anexos com um determinado nome de arquivo em um registro de origem específico. Se você usar a ação Pesquisar anexo, também deverá usar um Pesquisar ação de registro Para converter o valor do SYS ID retornado pela ação Pesquisar anexo em uma cápsula de dados de registro utilizável. Consulte a seção Exemplo para obter uma ilustração da conversão da saída do SYS ID da ação Pesquisar anexo em uma cápsula de dados de registro.

Registro de destino

Tipo de dados: *Record*

Registro ao qual você deseja adicionar uma cópia do anexo. Você pode usar Pesquisar ação de registro para encontrar um registro de destino apropriado.

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela que contém o registro de destino. Este sistema define este valor de entrada para você se você selecionar uma cápsula de dados para o registro de destino.

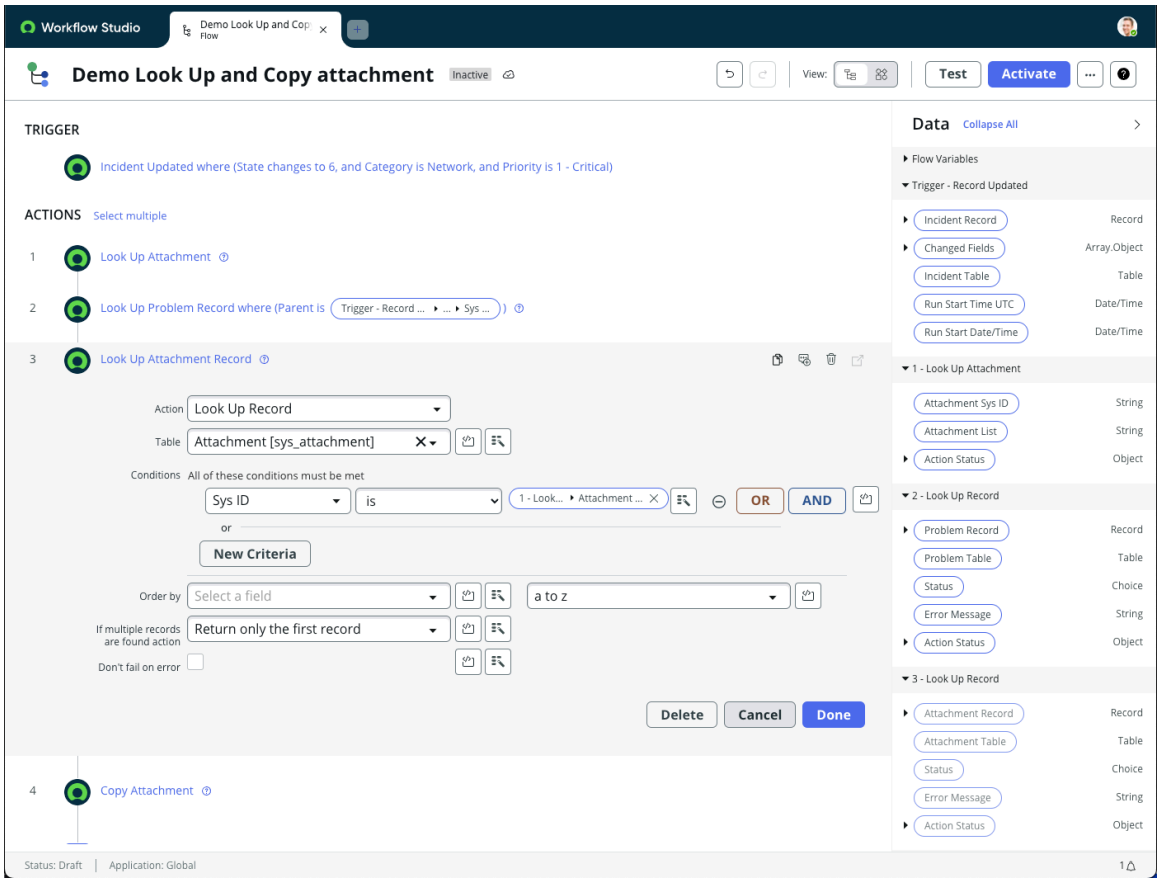
Saídas

Esta ação não tem saídas.

Tradução automática

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

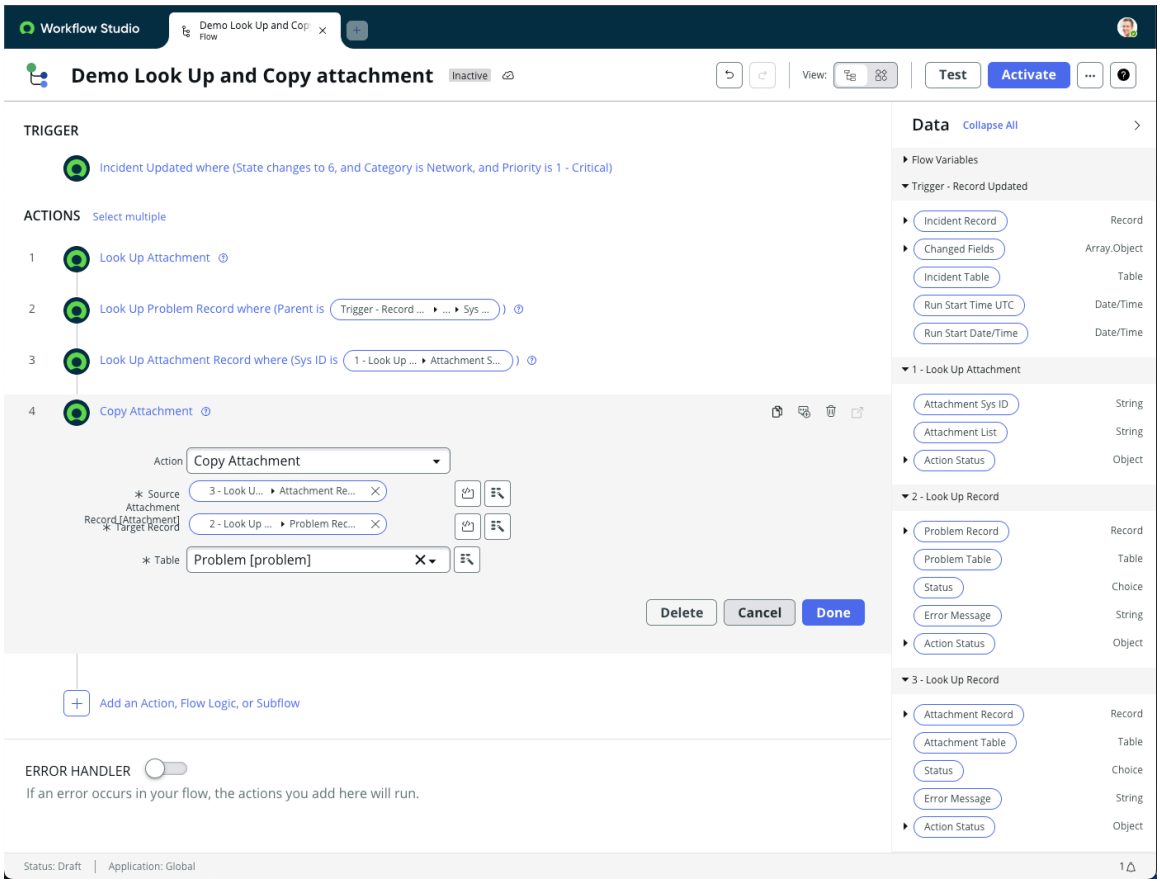
Example: Copie anexos de registros de incidente para registros de problema



Este exemplo copia anexos do registro de incidente do gatilho para um registro de problema associado. Este exemplo pressupõe que há apenas um anexo de origem a ser copiado. Se você precisar copiar vários anexos, adicione um para cada lógica de fluxo. Primeiro, o fluxo usa a ação Pesquisar anexo para encontrar o anexo no incidente do gatilho. O valor do SYS ID de Produzido por esta ação é usado como uma entrada na ação Pesquisar registro na etapa 3. Em seguida, o fluxo pesquisa um registro de problema associado ao registro de incidente.

Tradução automática

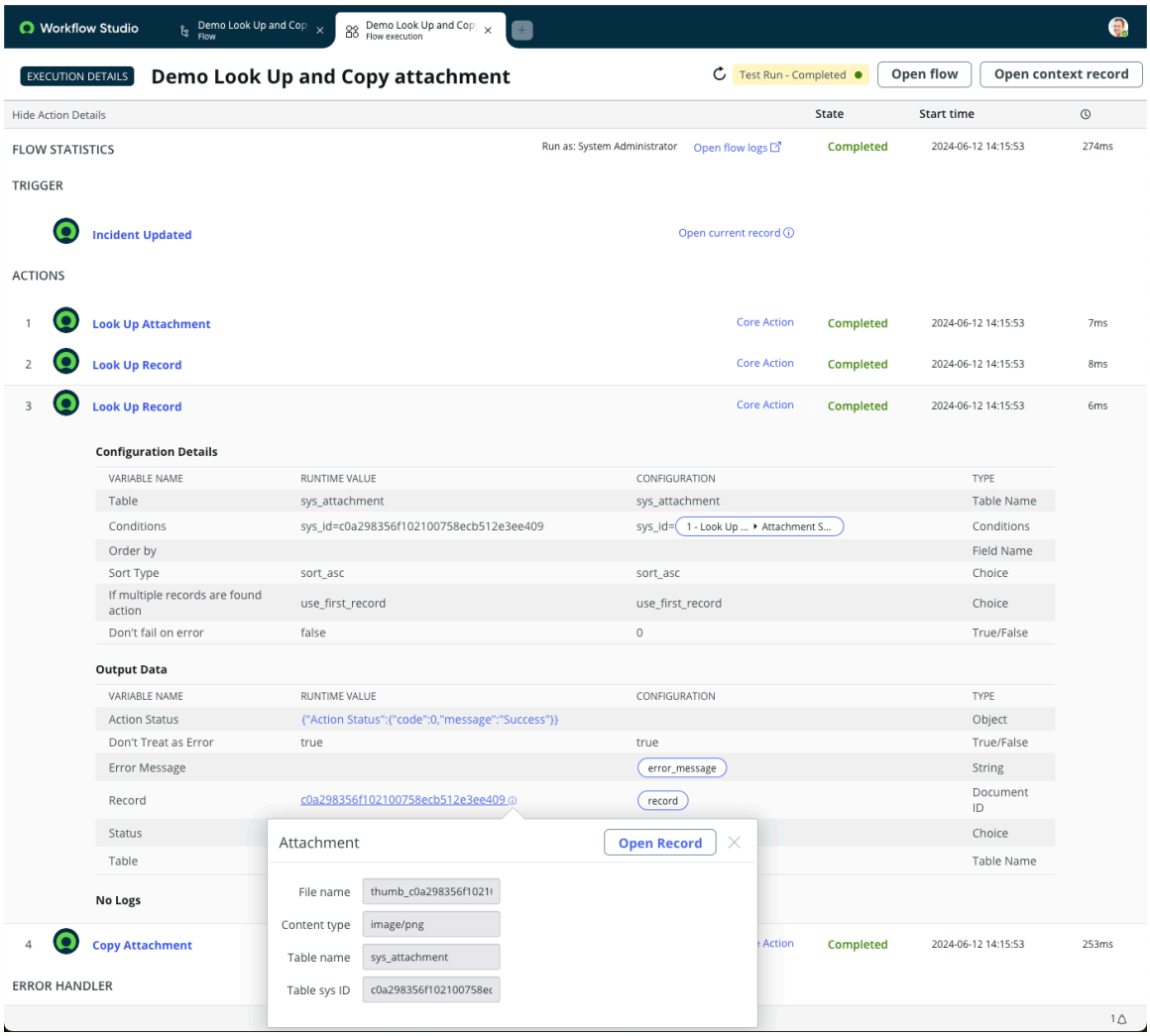
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Neste exemplo, a entrada Registro de anexo de origem obtém seu valor da ação Pesquisar registro para a tabela Anexo [sys_attachment], porque você não pode usar a saída de cadeia de caracteres da ação Pesquisar anexo diretamente. A entrada Registro de destino obtém seu valor da ação Pesquisar registro para a tabela Problema [Problema]. A entrada Tabela herda seu valor da cápsula de dados Registro de destino.

Tradução automática

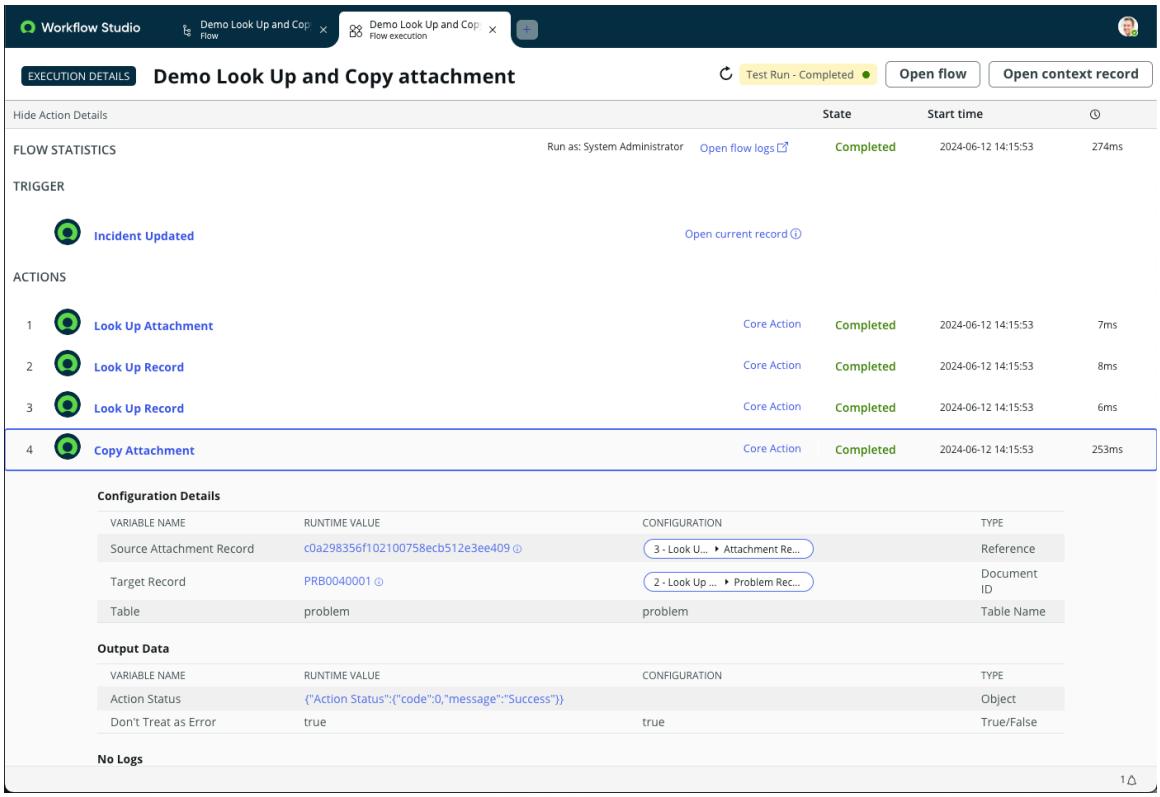
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Os detalhes de execução da etapa 3 do fluxo mostram que a ação Pesquisar registro encontrou um registro de anexo específico. Este registro é usado como a entrada para a etapa de fluxo 4 Copiar 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.



Os detalhes de execução da etapa 4 do fluxo mostram que ambos os valores de entrada usam as cápsulas de dados de saída das ações Pesquisar registro. A entrada Registro de anexo de origem usa a cápsula de dados da etapa de fluxo 3 e seu valor de tempo de execução é um registro de anexo específico. A entrada Registro de destino usa a cápsula de dados da etapa de fluxo 2 e seu valor de tempo de execução é um registro de problema específico.

Ação Excluir anexo

Remove um ou todos os anexos associados a um registro e exclui o registro de anexo da tabela Anexos [sys_attachment].

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Campos

Campo	Descrição
Registro de origem	Arraste uma cápsula de dados de registro do painel de dados para excluir um ou todos os registros de anexo.
Tabela	Preenchido automaticamente com **Registro de origem** tabela.
Nome do Arquivo Anexado	Insira o nome do arquivo de anexo para excluir um único anexo associado ao registro selecionado. **Nota:** Se um registro tiver vários anexos com o mesmo nome, todos os anexos correspondentes serão excluídos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Excluir Todos os Anexos?	Selecione para excluir todos os anexos associados ao registro selecionado.

Ação Excluir registro

Exclui um registro em qualquer tabela.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Campos

Campo	Descrição
Registro	O registro a ser excluído. Arraste e solte uma cápsula de dados de registro ou use o seletor de cápsula de dados para selecionar um registro.

Executar ação de habilidade

Executar um publicado Now Assist e usam as saídas de habilidade em um fluxo ou subfluxo.

Funções e disponibilidade

Disponível como Now Assist Ação do Kit de habilidades.

Requisitos de assinaturas

Esta ação requer a ativação do Now Assist Plug-in do Kit de habilidades no painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Install Now Assist plugins .

Requisitos da função

Esta ação requer funções concedidas pelo desenvolvimento delegado ou atribuídas ao usuário. Para obter mais informações, consulte Acesso do usuário ao Workflow Studio fluxos.

Entradas

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

Fluxo de trabalho

Tipo de dados: *Dynamic Choice*

A configuração de implantação do fluxo de trabalho que o Now Assist usos da habilidade. Para obter mais informações sobre configurações de implantação de habilidades, consulte Configure skill deployment settings .

Produto

Tipo de dados: *Dynamic Choice*

A configuração de implantação do produto Now Assist usos da habilidade. Para obter mais informações sobre configurações de implantação de habilidades, consulte Configure skill deployment settings .

Recurso

Tradução automática

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

Tipo de dados: *Dynamic Choice*

A configuração de implantação do recurso que é Now Assist usos da habilidade. Para obter mais informações sobre configurações de implantação de habilidades, consulte Configure skill deployment settings .

Configuração de habilidade

Tipo de dados: *Dynamic Choice*

O nome do Now Assist habilidade que você deseja que a ação execute. Para obter mais informações sobre configurações de habilidades, consulte Create a skill .

Entradas de habilidade

Tipo de dados: *Dynamic Inputs*

A lista de entradas que Now Assist usos da habilidade. Para obter mais informações sobre entradas de habilidades, consulte Create a skill .

Saídas

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

Saída

Tipo de dados: *Dynamic Object*

A resposta fornecida pelo Now Assist Habilidade como um objeto formatado em JSON.

Ação Obter anexos no registro

Acesse a lista e a contagem dos anexos associados ao registro de origem fornecido como cápsulas de dados em um fluxo. Use lógica de fluxo ou script para processar cada anexo na lista de anexos que a ação retorna.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada de que seu fluxo precisa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Nome de arquivo

Tipo de dados: *String*

Cadeia de caracteres de pesquisa que contém um nome de arquivo parcial ou inteiro de um arquivo de anexo. Você pode usar esta entrada como um filtro de consulta para encontrar um ou mais anexos que tenham o nome de arquivo listado. Se você deixar esta entrada em branco, a ação retornará todos os anexos associados ao registro de origem.

Registro de origem

Tipo de dados: *Document 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.

Registro para o qual você deseja obter anexos. Normalmente, esta entrada usa uma cápsula de dados do painel de dados.

Saídas

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

Lista de Anexos

Tipo de dados: *Records*

Valores de SYS ID de registros de anexo encontrados.

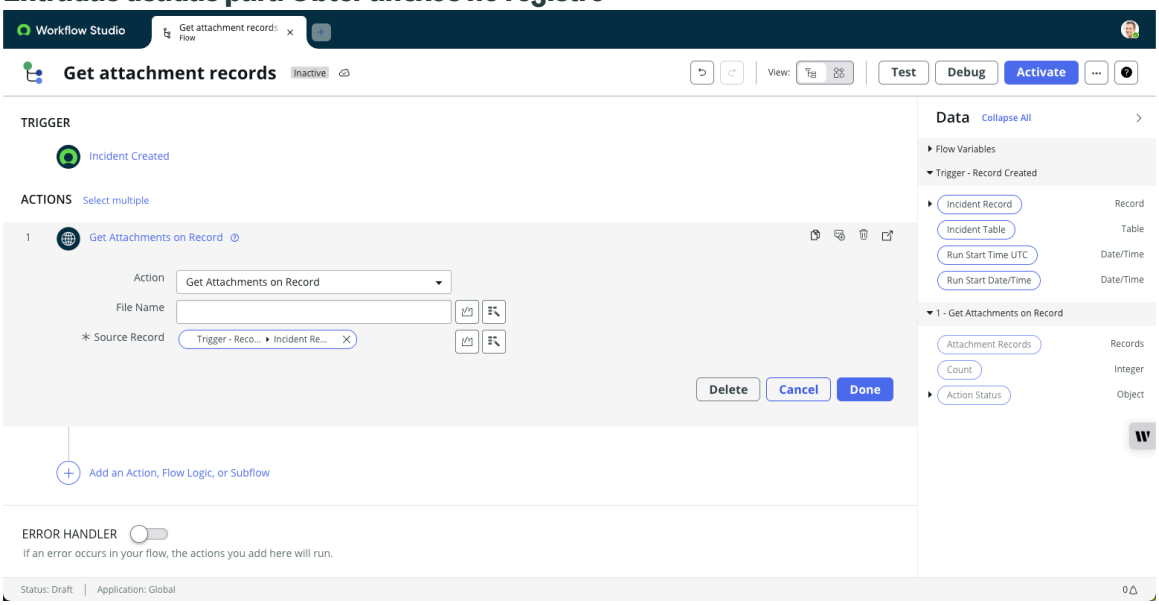
Contagem

Tipo de dados: *Integer*

Número de registros de anexo.

Example: Obter anexos de um registro de incidente

Entradas usadas para Obter anexos no registro

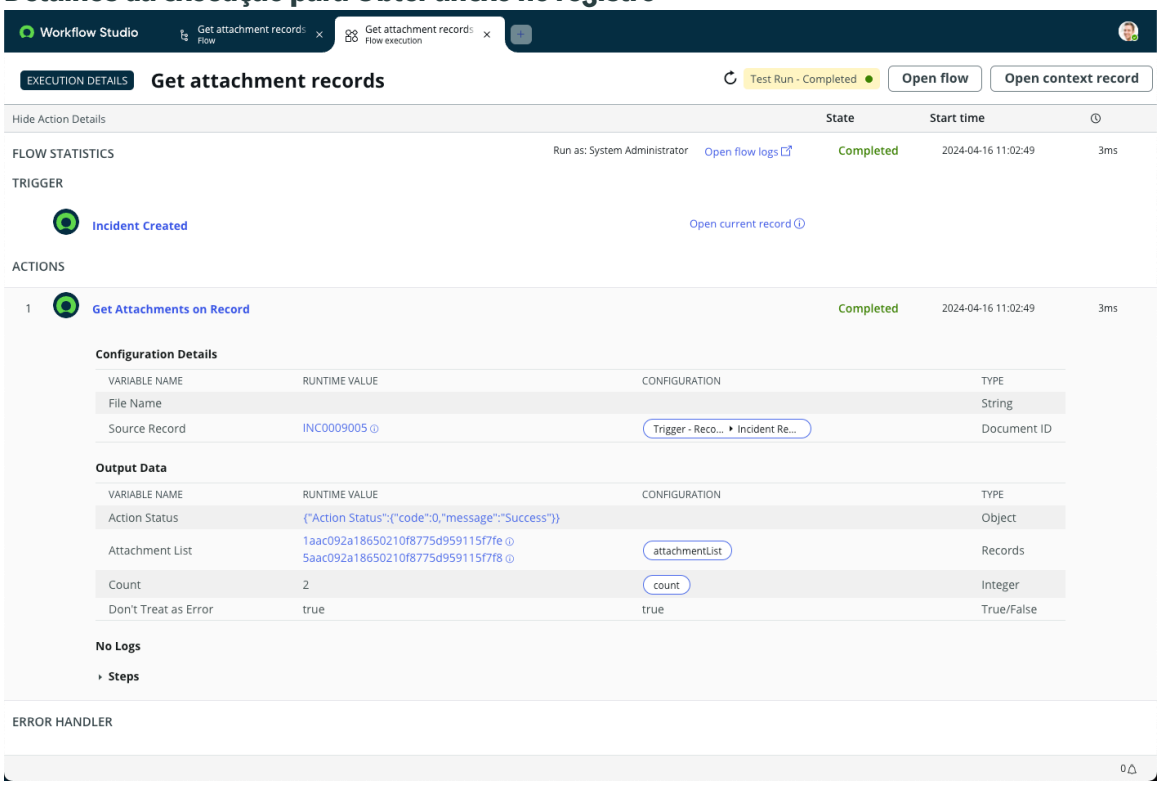


Este exemplo ilustra como obter todos os anexos de um registro de incidente. Deixar a entrada Nome do arquivo vazia retorna todos os registros de anexo.

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.

Detalhes da execução para Obter anexo no registro



Neste exemplo, o registro de incidente continha dois anexos.

Ação Obter variáveis do catálogo

Selecione variáveis de vários itens do catálogo de modelo e conjuntos de variáveis usando a ação Obter variáveis do catálogo.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Nota:
Esta ação retorna somente o valor das variáveis do catálogo no momento em que foi executada. Se você espera que a ação reconheça quando os valores de variáveis do catálogo mudam, você deve criar essa lógica em seu fluxo. Por exemplo, use uma ação Aguardar condição com um operador Mudanças para obter variáveis do catálogo quando um valor de campo mudar. Se o valor do campo mudar, você deverá adicionar a ação no fluxo novamente.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada de que seu fluxo precisa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Solicitação Enviada

Tipo de dados: *Record*

O registro do item solicitado da tabela Item solicitado [sc_req_item] para o qual você deseja obter valores de variáveis do catálogo.

Itens do catálogo de modelos e conjuntos de variáveis [Itens do catálogo e conjuntos de variáveis]

Tipo de dados: *Record*

Tradução automática

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

O registro Item do catálogo [sc_cat_item] que você deseja usar para preencher o bucket de slush de variáveis do catálogo. Esta entrada não oferece suporte a nenhum valor de cápsula de dados.

Variáveis do Catálogo

Tipo de dados: *Slush Bucket*

A lista de variáveis do catálogo cujos valores você deseja obter do registro do item solicitado. Cada variável do catálogo selecionada é exibida como uma cápsula de dados no painel de dados. Você pode definir variáveis específicas de fluxo que são exibidas na lista Disponível. Para definir variáveis específicas de fluxo, consulte Criar variáveis de fluxo de Catálogo de serviços.

Saídas

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

Variáveis do Catálogo

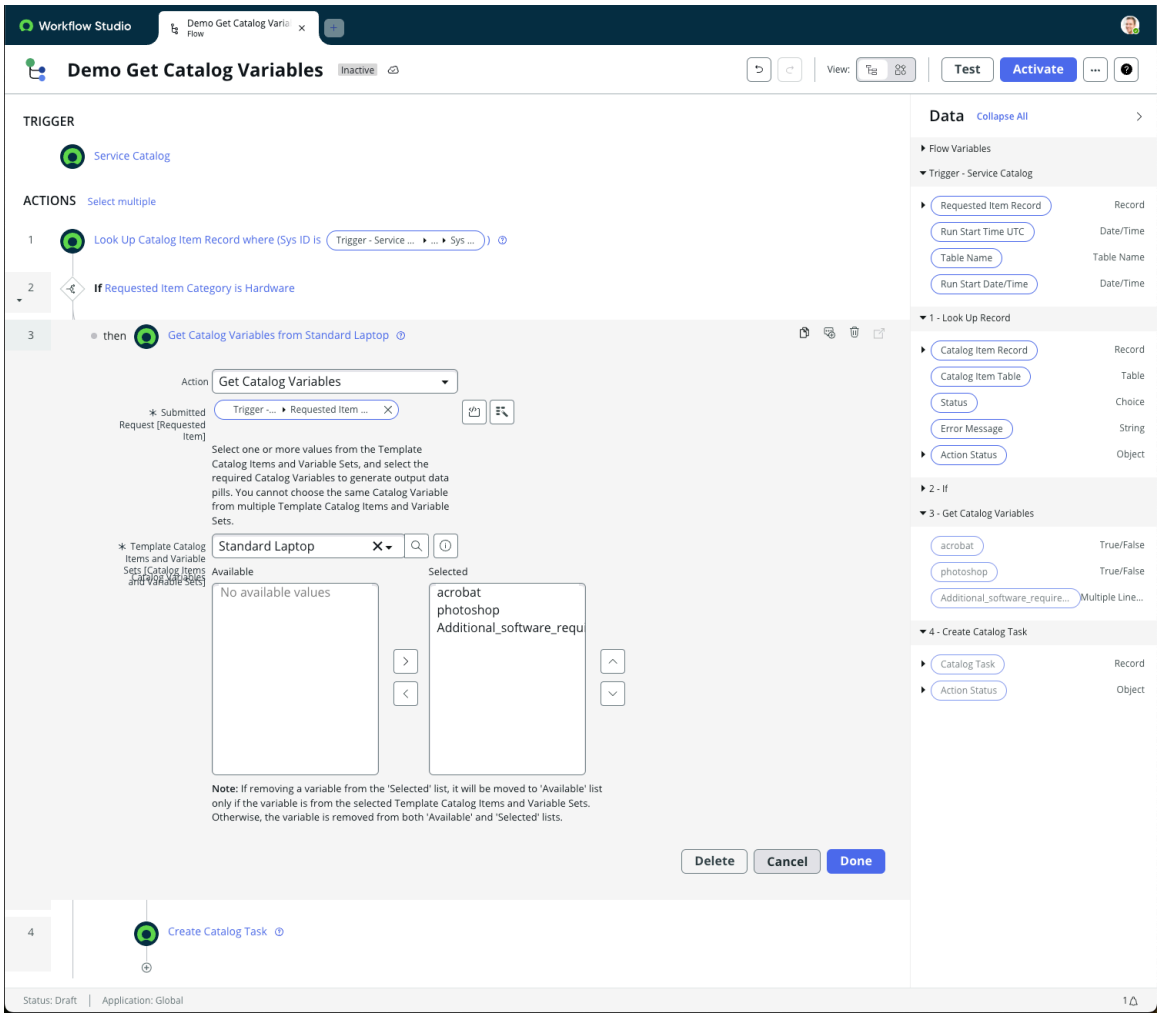
Tipo de dados: *Varies by catalog variable type*

O painel de dados exibe uma cápsula de dados separada para cada variável do catálogo selecionada na entrada Variáveis do catálogo. Para obter uma lista de tipos de Catálogo de serviços compatíveis, consulte Compatível Catálogo de serviços tipos de variáveis.

Tradução automática

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

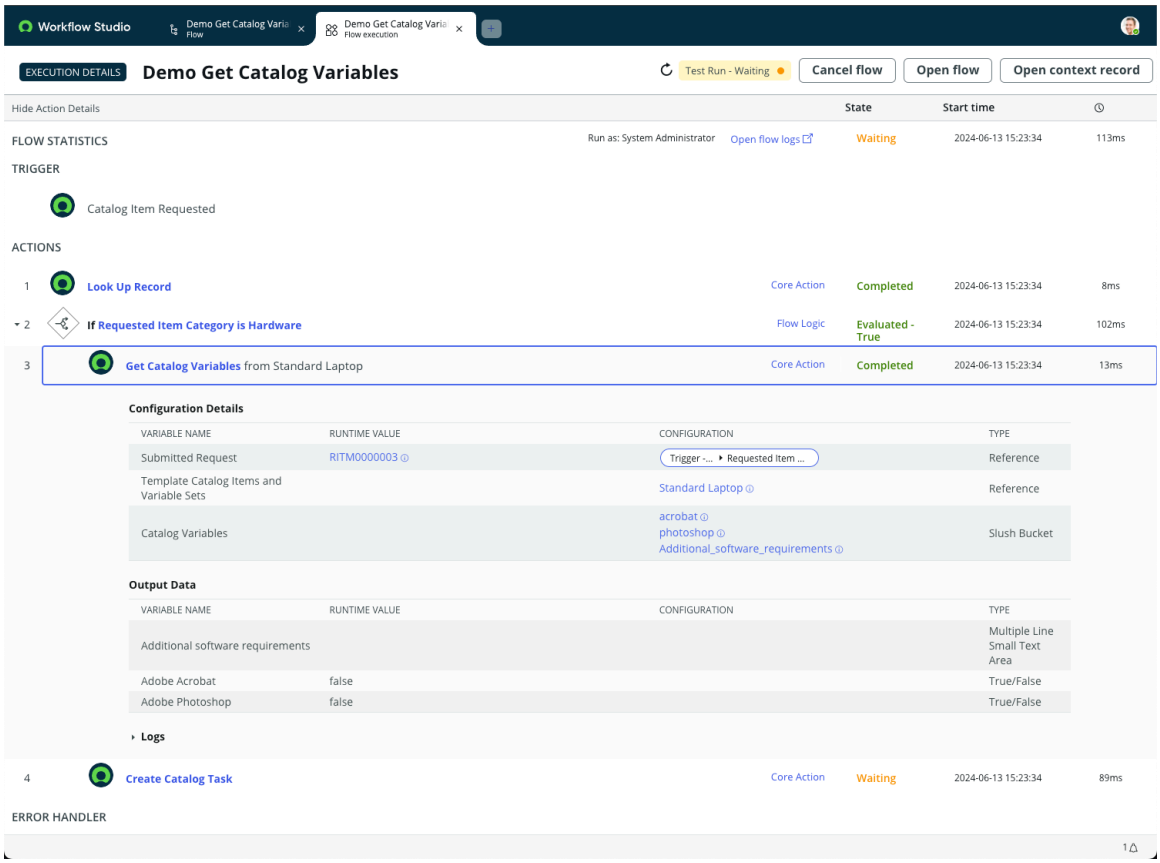
Example: Obtenha variáveis do catálogo para itens de hardware



Neste exemplo, um fluxo é executado quando alguém solicita um item do Catálogo de serviços. A primeira etapa de fluxo pesquisa o registro do item do catálogo do item solicitado. A lógica de fluxo If usa o valor da categoria (SYS ID) do item do catálogo para determinar se a solicitação é para um item na categoria Hardware. A ação Obter variáveis do catálogo usa o registro do gatilho como a entrada da solicitação enviada. Itens do catálogo de modelos e conjuntos de variáveis usa as variáveis fornecidas no item do catálogo do laptop padrão. Todas as três variáveis de catálogo disponíveis são selecionadas e exibidas como cápsulas de dados no painel 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.



Os detalhes da execução do fluxo mostram que a solicitação enviada está vinculada a uma solicitação de um laptop padrão. Das três variáveis do catálogo, a variável de cadeia de caracteres está vazia e as duas variáveis booleanas são falsas.

Ação Obter cabeçalho de e-mail

Acesse um valor de cabeçalho de e-mail como uma cápsula de dados em um fluxo.

Funções e disponibilidade

Disponível como Workflow Studio ação principal. Os analistas de processo usam a função flow_designer para adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Campos

Campo	Descrição
Registro de E-mail	Registro da tabela E-mail [sys_email].
Cabeçalho de Meta	Cabeçalho do registro de e-mail. Após a conclusão da ação, o valor do cabeçalho é adicionado como uma cápsula de dados no fluxo. **Nota:** Se vários cabeçalhos tiverem o mesmo nome, a ação obterá o valor do primeiro cabeçalho exibido. Esta entrada requer um valor de cadeia de caracteres correspondente a um nome de cabeçalho de e-mail. ServiceNow fornece vários cabeçalhos de e-mail dedicados.

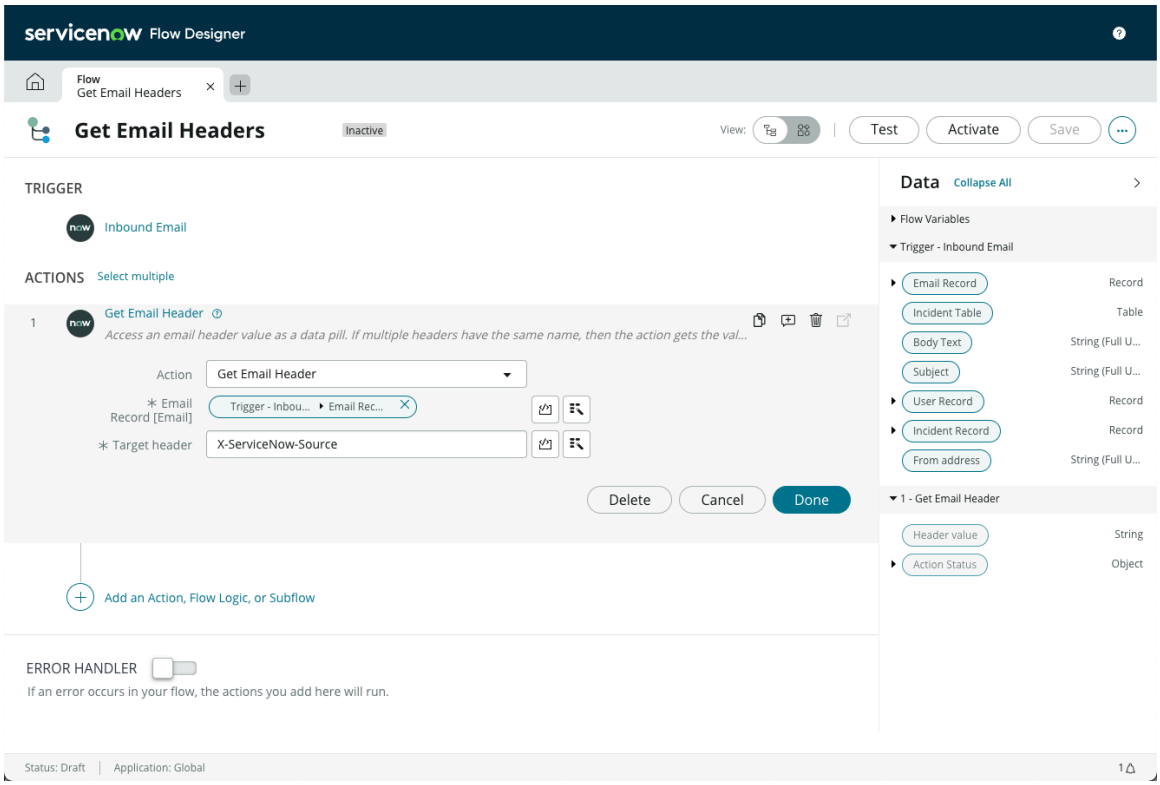
Tradução automática

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

Exemplo

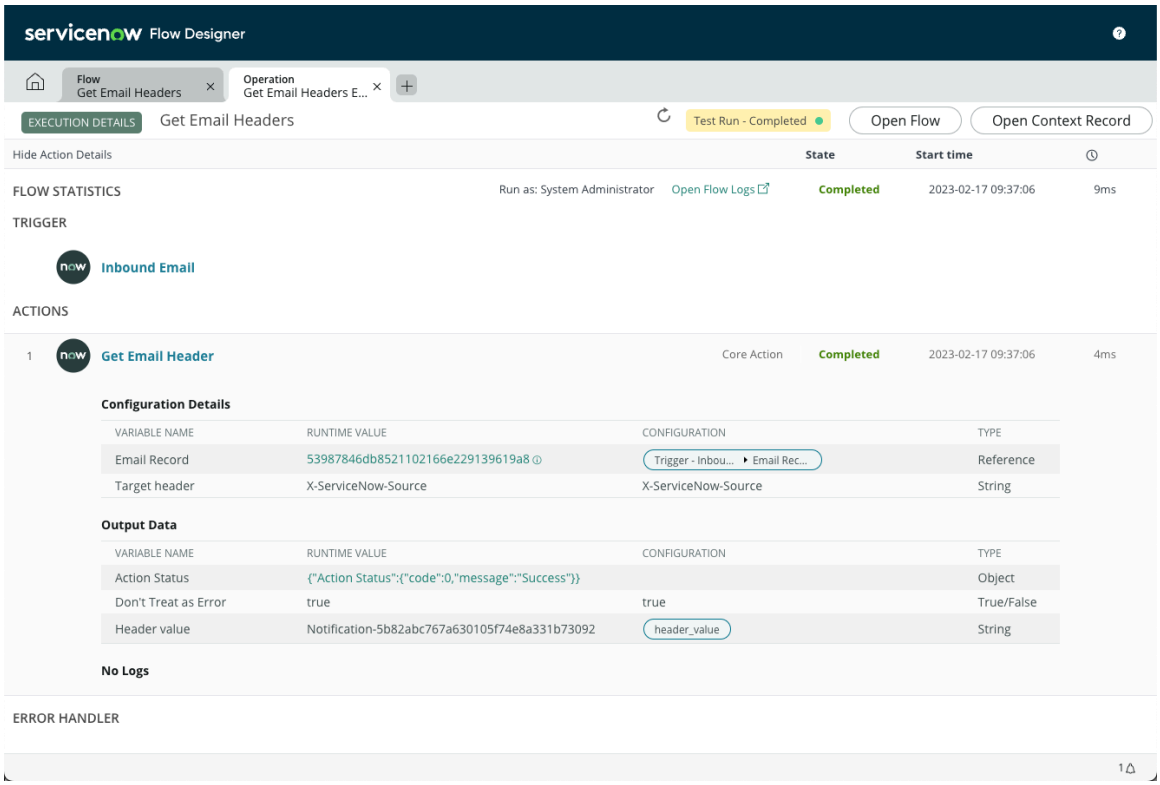
No exemplo a seguir, um proprietário de processo adiciona a ação Obter cabeçalho de e-mail em um gatilho de e-mail de entrada. Em **Registro de e-mail** , o usuário seleciona para obter um cabeçalho de e-mail do e-mail que acionou o fluxo. Em **Cabeçalho de destino** , o usuário seleciona para obter o cabeçalho X-ServiceNow-Source do e-mail.



Testar o fluxo com um registro de e-mail de amostra produz o valor do cabeçalho como uma 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.



Ação Obter texto de resposta mais recente do e-mail

Forneça a resposta mais recente ou encaminhe a mensagem em uma cadeia de e-mail para outras ações em seu fluxo.

Funções e disponibilidade

- Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada necessária para sua ação. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Entrada	Tipo de dados	Descrição
Registro de E-mail	Registro	Registro de e-mail cuja resposta ou mensagem de encaminhamento mais recente você deseja fornecer a outras ações em seu fluxo. Selecione um registro E-mail [sys_email] na lista ou adicione uma cápsula de dados de registro E-mail [sys_email] no painel Dados.

Saídas

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

Saída	Tipo de dados	Descrição
Texto de resposta mais recente	Cadeia de caracteres	Texto do corpo da resposta ou da mensagem de encaminhamento mais recente no registro de E-mail [sys_email] que você selecionou para a entrada da ação. **Nota:** Se você selecionar um registro de E-mail [sys_email] com um Tipo Novo para a entrada desta ação, a saída Texto de resposta mais recente será o texto inteiro do corpo do e-mail

Ação de log

Registra uma mensagem no Workflow Studio tabela de log sys_flow_log.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Você pode exibir os logs nos detalhes da execução do fluxo. Para aprender mais, consulte Detalhes da execução do fluxo e Workflow Studio dados.

Campos

Campo	Descrição
Nível de log	Nível de importância da mensagem de log. • Erro • Aviso • Informação
Mensagem de log	Mensagem a ser exibida na tabela Log de fluxo [sys_flow_log]. Insira texto ou arraste cápsulas de dados para o campo. **Nota:** . Workflow Studio o ambiente de design só oferece suporte à inserção de 255 caracteres de texto para uma mensagem de log. A limitação de tamanho se aplica somente ao texto inserido diretamente na entrada. Os valores da cápsula de dados podem exceder 255 caracteres. Você pode registrar valores com mais de 255 caracteres usando um valor de cápsula de dados ou chamando GlideSystem - log (mensagem de cadeia de caracteres, origem de cadeia de caracteres) método de um script.

Tradução automática

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

Diretrizes gerais

Teste seu fluxo para garantir que ele gere informações úteis de registro em log

Teste seu fluxo e revise os detalhes de execução. Certifique-se de que a ação de log armazene dados úteis.

Use cápsulas de dados para registrar dados dinâmicos

Adicione uma ou mais cápsulas de dados à ação Log para armazenar valores gerados dinamicamente. Certifique-se de que as cápsulas de dados vêm de ações e lógica de fluxo que foram executadas antes da ação de log.

Ação Pesquisar anexo

Pesquisa um anexo associado a um registro e retorna o SYS ID do anexo como uma cápsula de dados.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada de que seu fluxo precisa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Nome de arquivo

Tipo de dados: *String*

O nome do anexo que você deseja pesquisar. Você pode deixar esta entrada vazia para pesquisar todos os anexos de um registro.

Registro de origem

Tipo de dados: *Record*

Registro que contém um ou mais anexos a serem pesquisados. Você pode usar Pesquisar ação de registro para encontrar um registro de origem apropriado.

Saídas

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

SYS ID de anexo

Tipo de dados: *String*

Sys ID do primeiro anexo correspondente. Você pode usar Pesquisar ação de registro para converter este valor de cadeia de caracteres em uma saída de registro.

Lista de Anexos

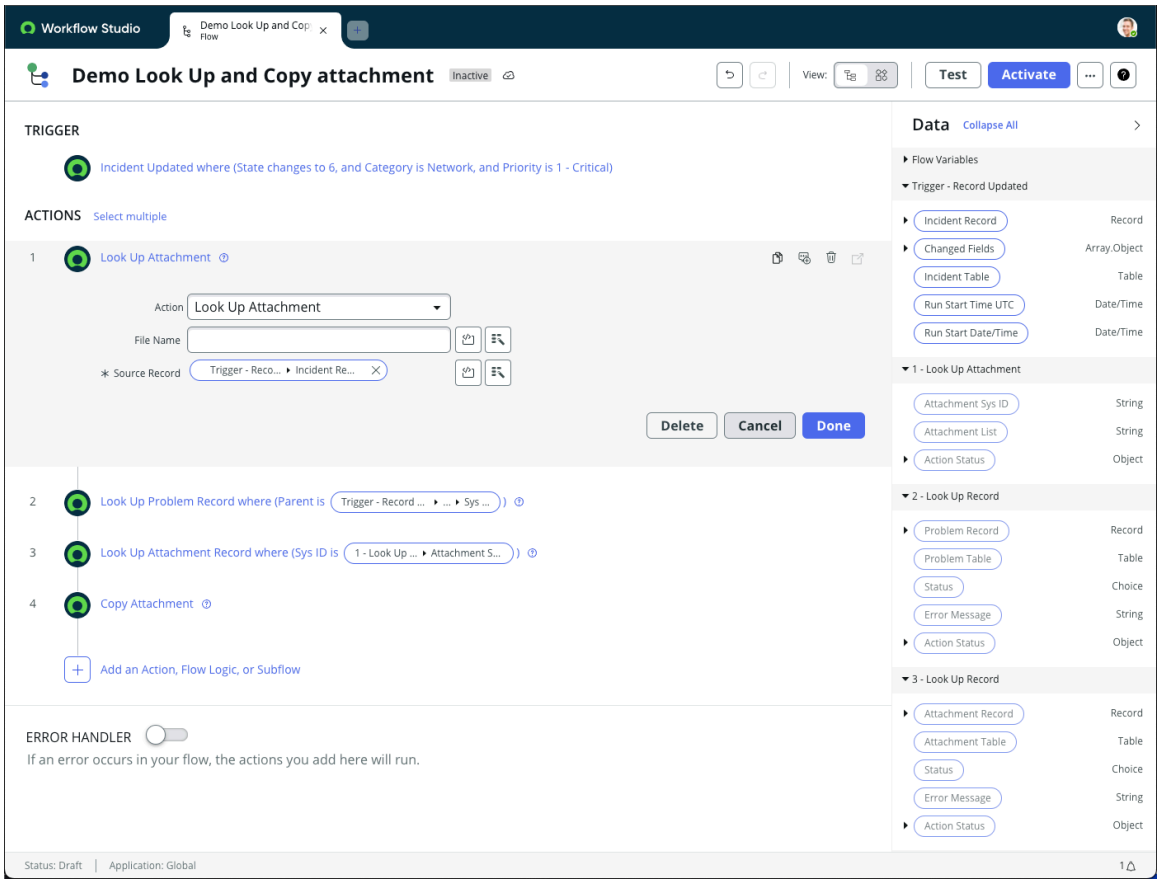
Tipo de dados: *String*

Cadeia de caracteres formatada JSON que contém todos os anexos que correspondem à consulta de pesquisa. Cada item correspondente é formatado como um objeto que contém o SYS ID, o nome do arquivo e o tamanho do arquivo em bytes do anexo. Você pode usar uma ação personalizada para analisar este objeto 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.

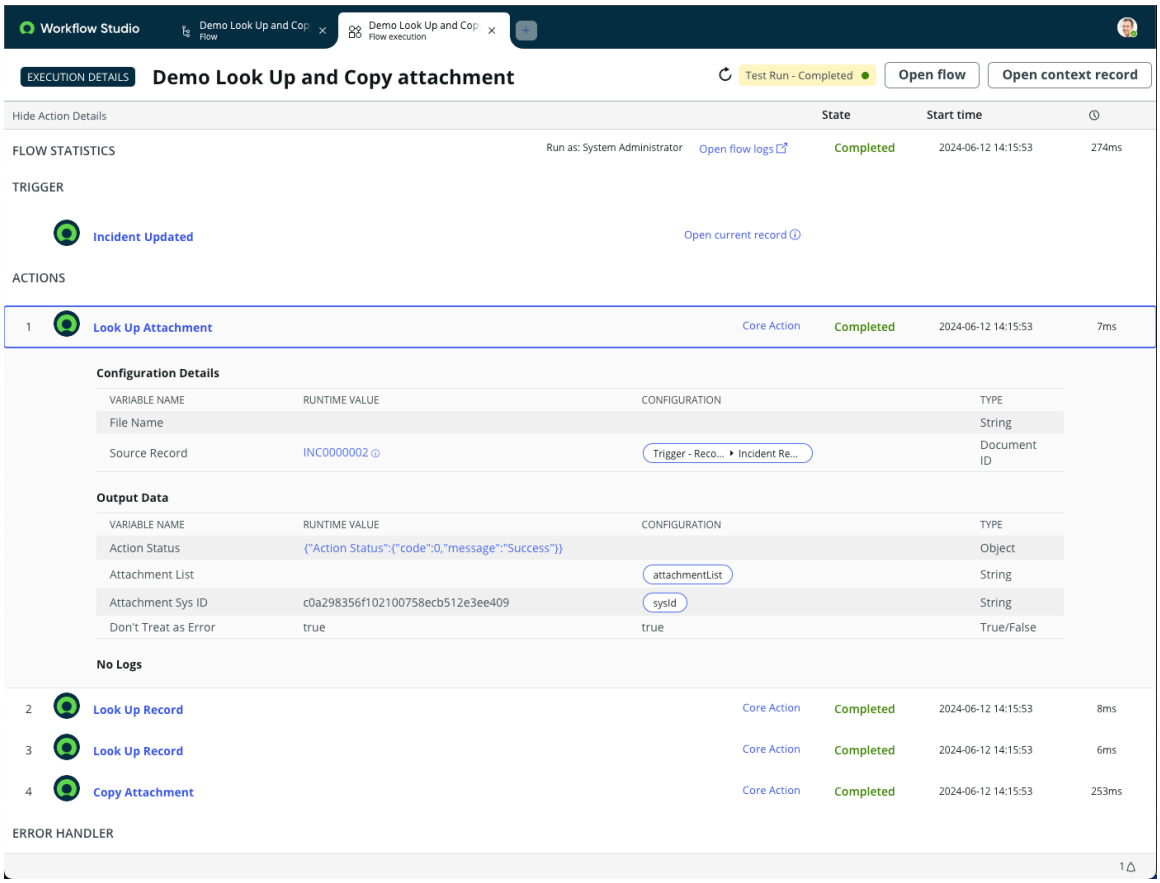
Example: Pesquisar anexos de registros de incidentes



Este exemplo pesquisa anexos de registros de incidentes para que eles possam ser copiados para registros de problemas relacionados. A entrada Nome do arquivo está vazia para localizar todos os anexos no registro de origem. A entrada Registro de origem usa a cápsula de dados de registro do gatilho 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.



Neste exemplo, os detalhes da execução do fluxo mostram que o incidente do gatilho tinha apenas um anexo. A saída SYS ID do anexo lista o SYS ID do registro do anexo como um valor de cadeia de caracteres. A saída da Lista de anexos está vazia porque havia apenas um anexo associado ao registro de origem.

Quando o registro de incidente de gatilho tem dois ou mais anexos correspondentes à consulta de pesquisa, a ação preenche a saída da Lista de anexos com uma cadeia de caracteres JSON.

```
[
  {
    "sys_id": "a8008849db7e4210497c1a481396193c",
    "file_name": "Root Cause Analysis",
    "file_size_in_bytes": "48955"
  },
  {
    "sys_id": "c0a298356f102100758ecb512e3ee409",
    "file_name": "Pasted Image",
    "file_size_in_bytes": "97236"
  }
]
```

Ação Pesquisar anexos de e-mail

PESQUISE arquivos anexados a um e-mail para que você possa executar uma ação nos arquivos.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Tradução automática

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

Campos

Campo	Descrição
Registro de e-mail [E-mail]	Registro da tabela E-mail [sys_email]. Por exemplo, selecione o registro de e-mail no gatilho de fluxo. Depois de selecionar um registro de e-mail, o registro Anexo de e-mail relacionado [sys_email_attachment] e seus campos se tornam disponíveis como cápsulas de dados.

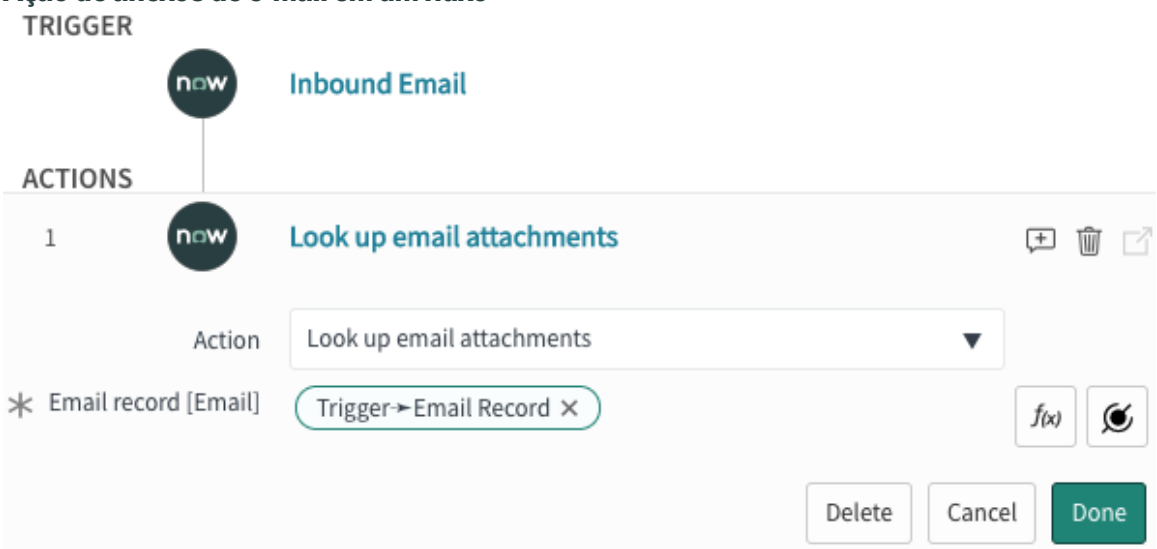
Saída

Esta ação gera uma lista de registros de Anexo de e-mail [sys_email_attachment], que listam os anexos associados a um determinado registro de e-mail. Para executar uma ação em um anexo, adicione a lógica de fluxo que é executada para cada cápsula Anexo na cápsula Registro de anexo de e-mail. Para obter mais informações, consulte Para cada lógica de fluxo .

Exemplo

No exemplo a seguir, um proprietário de processo adiciona a ação Pesquisar anexos de e-mail em um gatilho de e-mail de entrada. Em **Registro de e-mail [E-mail]** , o usuário seleciona para pesquisar arquivos anexados ao e-mail que acionou o fluxo.

Ação de anexos de e-mail em um fluxo



Pesquisar ação de registro

PESQUISE um registro de qualquer tabela com base em condições definidas.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Campos

Campo	Descrição
Tabela	Selecione uma tabela na lista.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Condições	Condições que o registro retornado deve atender. Ao criar uma condição que pesquisa o valor de um campo de referência, use uma cápsula de dados que forneça explicitamente o valor do SYS ID. Certifique-se de que a condição tenha o formato **[Campo de referência][IS][cápsula de dados do tipo de referência->SYS ID]** . Por exemplo, as tabelas Mudança e Incidente contêm um campo de referência para a tabela Usuário. Para pesquisar registros de mudança em que o solicitante é o solicitante de um registro de incidente, crie a condição **[Solicitado por][is][gatilho->registro de incidente->solicitante->SYS ID]** .
Ordenar por	Determina como classificar os resultados quando mais de um registro corresponde às condições definidas. Selecione o campo que você deseja usar para classificar os resultados.
Tipo de Classificação	Selecione se deseja classificar em ordem alfabética em ordem crescente ou decrescente.
Se forem encontrados vários registros	Determina quais informações retornar quando mais de um registro corresponder às condições definidas. • Retornar somente o primeiro registro • Falha da etapa
Não falha em erro	Determina se o fluxo deve falhar quando a pesquisa não puder encontrar um registro.

Saídas

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

Registro

Tipo de dados: *Record*

Registro encontrado com base nas condições especificadas em *Conditions*entrada.

Tabela

Tipo de dados: *Table*

Nome da tabela associada ao registro retornado.

Status

Tipo de dados: *Choice*

se um registro foi encontrado com sucesso e 1 se houve um erro 0.

Mensagens de erro

Tipo de dados: *String*

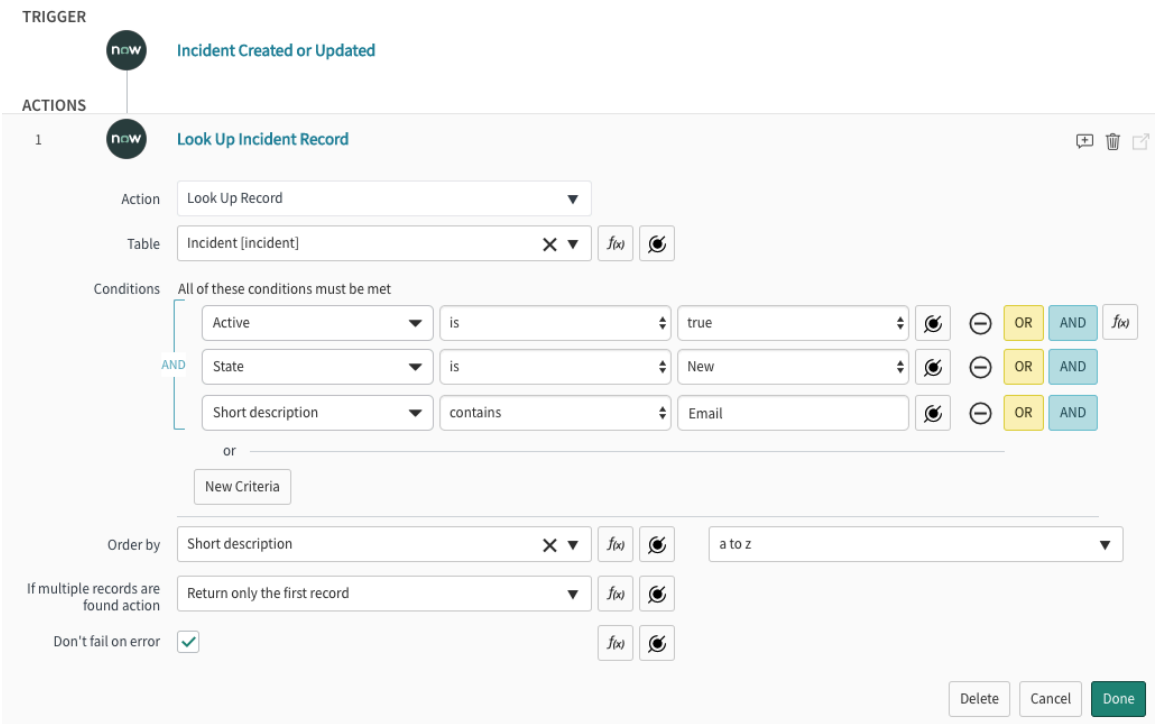
Mensagem que contém detalhes sobre o motivo pelo qual o registro não pôde ser encontrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 valor desta saída só será preenchido se `Status`o valor da saída é 1.

Exemplo



Ação Pesquisar registros

PESQUISE vários registros em qualquer tabela usando condições definidas.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

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

Tabela

Tipo de dados: `Table Name`

Nome da tabela que contém os registros que você deseja pesquisar.

Condições

Tipo de dados: `Conditions`

Nomes de campo e valores de campo que você deseja usar para pesquisar registros. Para usar um script em linha para especificar condições, considere usar as classes GlideRecord e GlideQueryCondition para criar sua consulta. Consulte GlideRecord - Global e GlideQueryCondition - Global .

Ordenar por

Tipo de dados: `Field Name`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 que você deseja usar para classificar resultados.

Tipo de Classificação

Tipo de dados: *Choice*

Opção para classificar em ordem alfabética em ordem crescente ou decrescente.

Máximo de Resultados

Tipo de dados: *Integer*

O número máximo de resultados de registro que a ação pode retornar.

Saídas

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

Registros

Tipo de dados: *Records*

Lista de SYS IDs de registro encontrados com base nos critérios de pesquisa fornecidos. Para obter mais informações, consulte [Tabela] Tipo de dados .

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela que contém a lista de registros.

Contagem

Tipo de dados: *Integer*

Número de registros que a ação retornou.

Diretrizes gerais

Use estas diretrizes gerais ao trabalhar com a ação Pesquisar registros.

Registros de processo com para cada lógica de fluxo

Use para cada lógica de fluxo para iterar em uma lista de registros. Para obter mais informações sobre como usar para cada lógica de fluxo, consulte Para cada lógica de fluxo.

Máximo de resultados para melhorar o desempenho

Defina a entrada Máximo de resultados como 1000 registros ou menos para melhorar o desempenho do fluxo. Quanto mais registros o sistema precisar pesquisar, mais recursos do sistema serão necessários para identificá-los e processá-los.

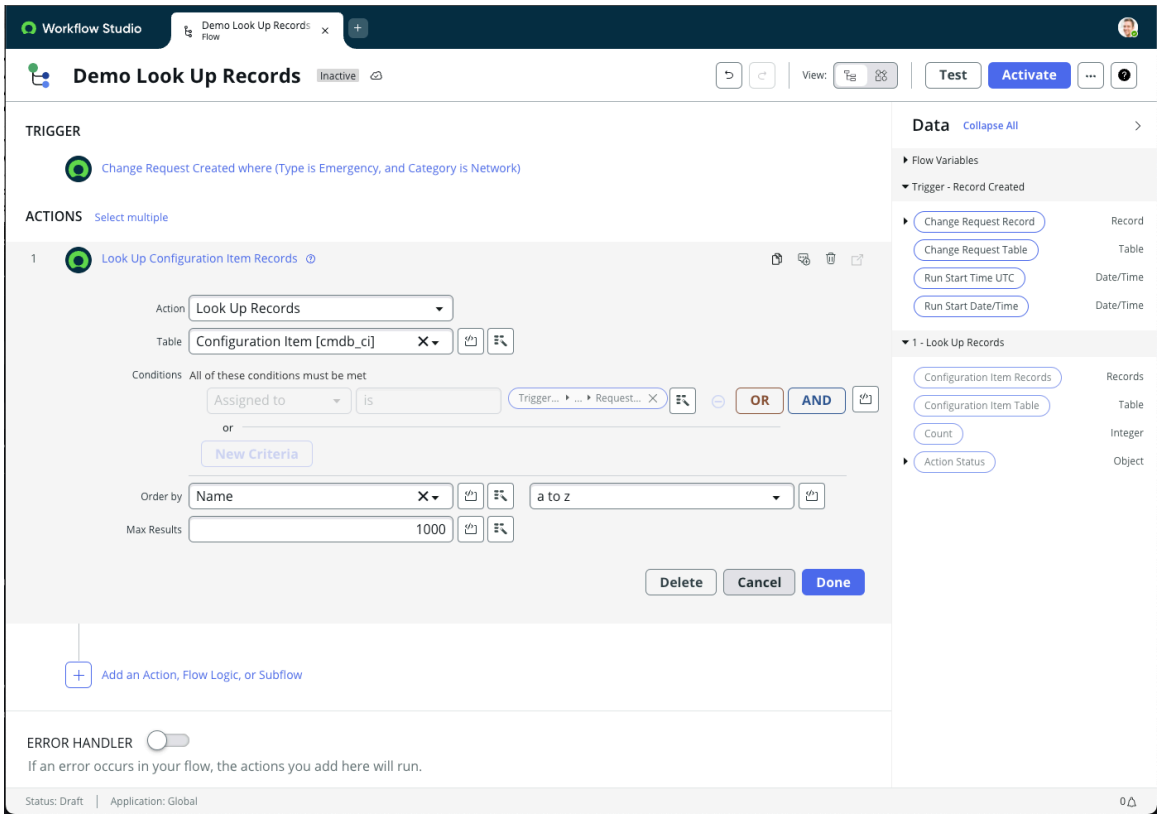
Use condições para filtrar registros

Use condições para limitar o número de registros que a ação retorna. Quanto mais condições específicas você puder fornecer, melhor será o desempenho do 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.

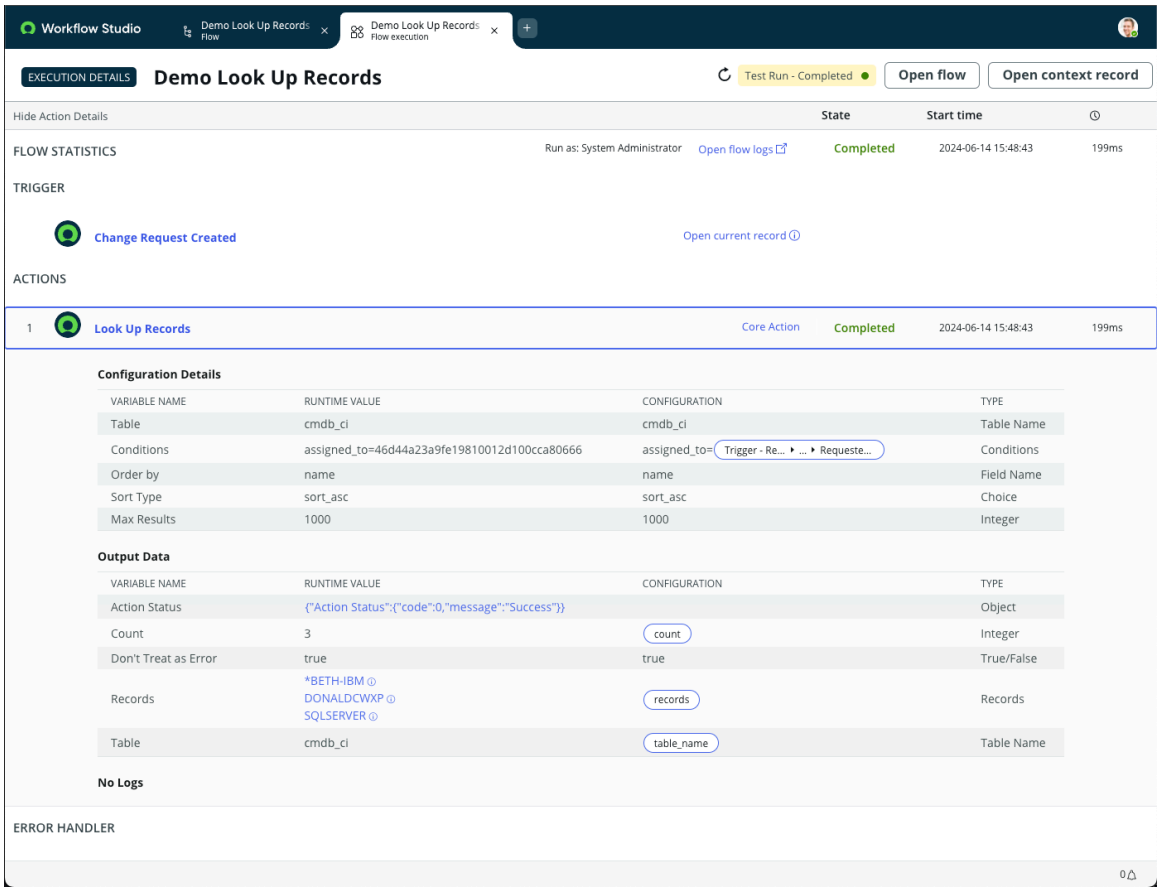
Example: PESQUISE itens de configuração atribuídos a um usuário de solicitação de mudança



Neste exemplo, o fluxo começa quando uma solicitação de mudança de emergência é aberta na categoria Rede. A ação Pesquisar registros usa a tabela Item de configuração [cmdb_ci] como a entrada Tabela. A entrada Condições procura itens de configuração atribuídos ao solicitante da solicitação de mudança. A ordem por entrada usa o campo Nome para executar uma classificação do tipo alfabética crescente.

Tradução automática

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



Nos detalhes da execução, a saída Contagem mostra três itens de configuração atribuídos ao solicitante da solicitação de mudança. A saída Registros mostra os itens de configuração por nome na página de detalhes da execução, mas a cápsula de dados contém uma série de valores de SYS ID. A saída da Tabela é a tabela Item de configuração [cmdb_ci].

Ação Mover anexo

Associa um registro da tabela Anexo [sys_attachment] a um registro de destino. Remove o anexo de todos os outros registros associados.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Nota:
Regras de validação do lado do servidor, como políticas de dados, regras de negócios e campos obrigatórios definidos por dicionário, são aplicadas. As políticas de IU não se aplicam.

Campos

Campo	Descrição
Registro de anexo de origem [Anexo]	Selecione um registro de anexo na tabela Anexos [sys_attachment].
Registro de destino	Arraste uma cápsula de dados de registro do painel de dados para anexar o. **Registro de anexo de origem** .
Tabela	Preenchido automaticamente com **Registro de origem** 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.

Ação Mover anexos de e-mail para registro

Mova anexos de um e-mail para um registro para que os arquivos estejam disponíveis para os usuários quando eles exibirem o registro.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada de que seu fluxo precisa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Registro de E-mail

Tipo de dados: *Record*

Registro de e-mail [sys_mail] que contém um ou mais anexos que você deseja mover. Você deve habilitar o recebimento de e-mail para ter registros de e-mail válidos. Para obter mais informações sobre serviços de e-mail e configuração, consulte Email Administration .

Registro de destino

Tipo de dados: *Record*

Registro para o qual você deseja mover um ou mais anexos. Você pode usar Pesquisar ação de registro para encontrar um registro de destino apropriado.

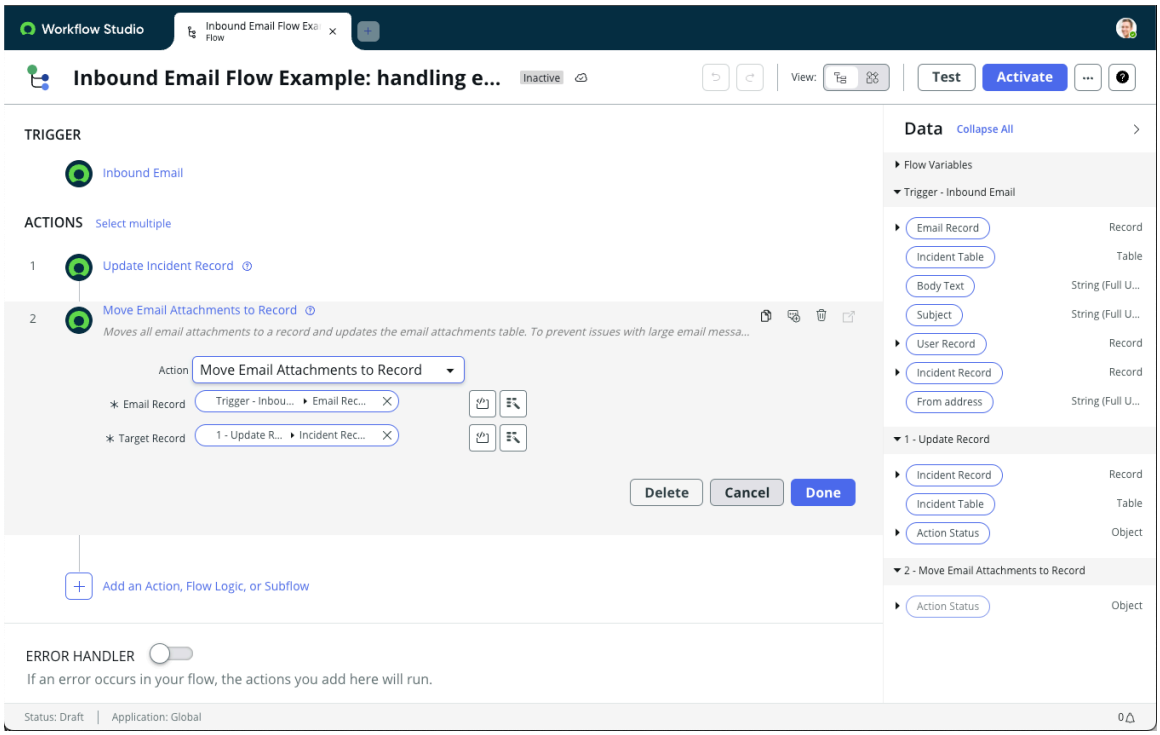
Saída

Esta ação não tem saídas. Em vez disso, ele atualiza o registro Anexo de e-mail de origem [sys_email_attachment] para mover todos os anexos para o registro de destino.

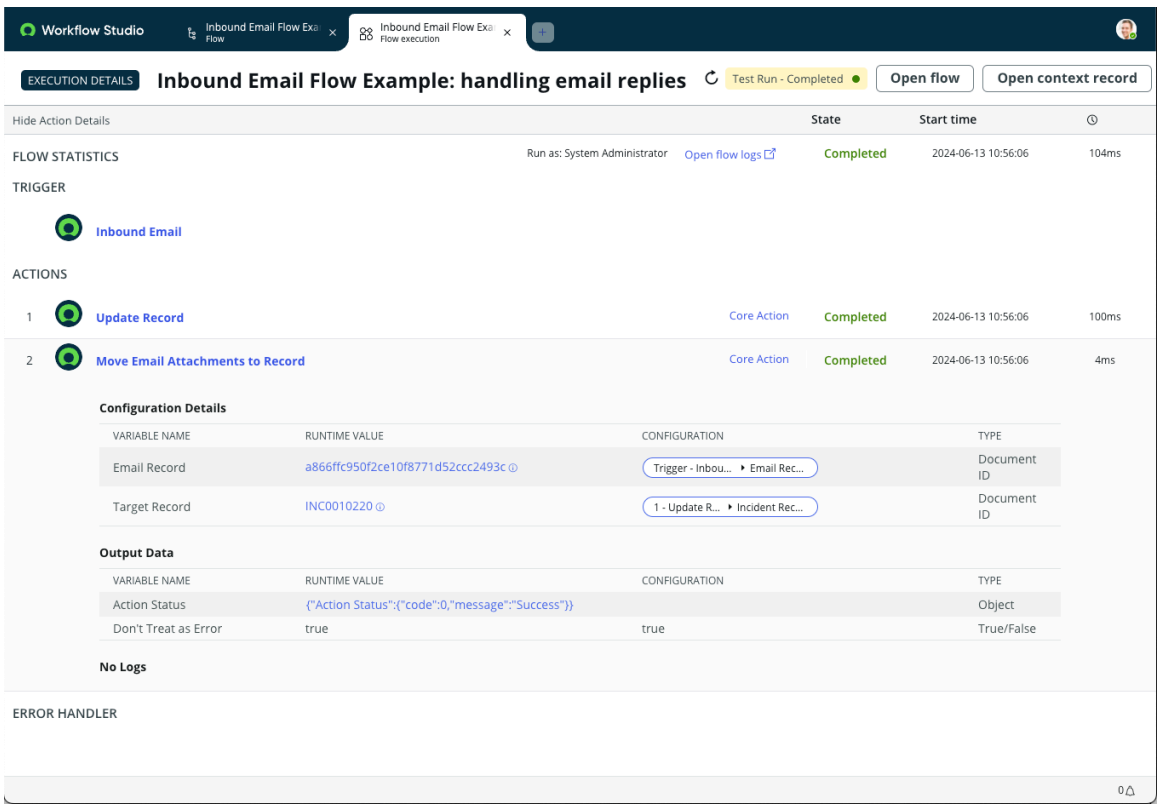
Tradução automática

© 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.

Example: Mover anexos de e-mail para o registro de incidente



Este exemplo estende o fluxo de amostra para manipulação de fluxo de e-mail de entrada para adicionar a ação Mover anexos de e-mail para registro. Estes exemplos presumem que você configurou anteriormente sua instância para receber e-mails e que há um ou mais registros de e-mail com anexos. A entrada Registro de e-mail usa a cápsula de dados para o e-mail que aciona o fluxo. A entrada Registro de destino usa a cápsula de dados para o registro de incidente que foi atualizado na etapa de fluxo 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.

Neste exemplo, o registro de e-mail era um e-mail recebido que continha vários anexos. O valor de tempo de execução é a referência do SYS ID para o registro de e-mail recebido. O registro de destino foi o registro de incidente INC0010220, que foi atualizado pelo e-mail na etapa de fluxo 1.

Ação do produtor de registro

Crie um registro de tarefa a partir de um item do catálogo do produtor de registros [sc_cat_item]. O registro de tarefa herda os valores das variáveis do item do catálogo.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada necessária para sua ação. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Entrada	Tipo de dados	Descrição
Item do catálogo	Registro	Referência ao item do catálogo usado para criar um registro de tarefa.
Entradas do Item do catálogo	Cadeia de caracteres	Variáveis do catálogo associadas ao item do catálogo escolhido. Você pode exibir variáveis do catálogo associadas para Itens do catálogo de **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
Não falha em erro	Verdadeiro/Falso	Variável do catálogo que indica se há falha em caso de erro.

Saídas

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

Saída	Tipo de dados	Descrição
Tabela	Nome da tabela	Tabela em que o registro de tarefa foi criado.
Registro	Registro	Referência ao registro de tarefa criado.
Mensagens de erro	Cadeia de caracteres	Mensagem de erro produzida quando a operação de registro falha.
Status	Escolha	Status de conclusão da ação. A página de detalhes da execução do fluxo exibe um desses valores numéricos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Tipo de dados	Descrição
		• Sucesso [0]: A ação foi bem-sucedida. • Erro [1]: A ação produziu um erro.

Mensagens de erro

Se ocorrer um erro com esta ação, as seguintes mensagens de erro serão exibidas no detalhes da execução página.

Mensagem de erro	Descrição
Falha na geração de registro. Verifique os logs para obter mais informações.	Esse erro normalmente ocorre quando seu fluxo ou ação contém lógica para inserir um registro ou registros em outras tabelas. Quando esta lógica existe, a ação Produtor de registro anula a inserção do registro na tabela.

Considerações de design

Siga estas considerações de design ao criar fluxos que contêm ações do Produtor de registro.

Escape as aspas das cápsulas de dados de cadeia de caracteres com a função de transformação Substituir cadeia de caracteres

Variáveis de cadeia de caracteres complexas são convertidas no formato JSON quando armazenadas no sistema. Para evitar erros de formatação JSON, você pode usar uma função Substituir transformação de cadeia de caracteres para escapar das aspas presentes em qualquer cápsula de dados de cadeia de caracteres que você usa para variáveis de catálogo. Consulte Funções de transformação de cadeia de caracteres.

Use funções de transformação para validar cápsulas de dados

Sempre que você usar uma cápsula de dados para fornecer dados para uma entrada de ação, poderá usar uma função de transformação para validar os dados. Consulte Funções de transformação para obter uma lista de funções de transformação disponíveis.

Ação Enviar e-mail

Envie um e-mail para usuários ou grupos especificados como uma ação em um fluxo.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada de que seu fluxo precisa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Registro de destino

Tipo de dados: *Document 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.

Registre ao qual o e-mail está associado. Quando um usuário envia uma resposta ao seu e-mail, o registro de destino é atualizado com o conteúdo do e-mail de resposta.

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela que contém o registro de destino.

Para

Tipo de dados: *String*

Os principais destinatários do e-mail. Insira uma lista de endereços de e-mail do usuário separados por vírgulas ou espaços em branco. Você também pode arrastar cápsulas de dados que contêm endereços de e-mail para o campo, como um registro de Usuário ou Grupo. Por exemplo, se você quiser enviar um e-mail para o grupo atribuído ao incidente, arraste **[Grupo de atribuição]** cápsula de dados do painel de dados.

Para enviar e-mail para um grupo, você deve fornecer um **E-mail do grupo** endereço. Para enviar e-mail aos membros do grupo, o grupo deve ter **Incluir membros** opção habilitada.

Nota:
O número de destinatários de e-mail deve ser igual ou menor que o número máximo definido pela propriedade do sistema glide.email.smtp.max_destinatários. Consulte Minimize SMTP Recipient Quantity [Updated in Security Center 1.3] para obter informações sobre como definir este valor.

Cc

Tipo de dados: *String*

Destinatários adicionais copiados neste e-mail. Insira uma lista de endereços de e-mail do usuário separados por vírgulas ou espaços em branco. Você também pode arrastar cápsulas de dados que contêm endereços de e-mail para o campo.

Cco

Tipo de dados: *String*

Destinatários adicionais deste e-mail, que são visíveis somente para o remetente (cópia oculta). Insira uma lista de endereços de e-mail do usuário separados por vírgulas ou espaços em branco. Você também pode arrastar cápsulas de dados que contêm endereços de e-mail para o campo.

Assunto

Tipo de dados: *String*

Assunto do e-mail. Você pode inserir texto ou arrastar cápsulas de dados para o campo.

Corpo da mensagem

O conteúdo do corpo da mensagem. Você pode inserir texto ou arrastar cápsulas de dados para o campo. As opções de formatação do editor adicionam estilos em linha. Não há folha de estilos associada a um corpo de e-mail. Você pode adicionar sua própria folha de estilos em linha a esta entrada HTML.

Tradução automática

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

Nota:
Você pode reutilizar parcialmente o conteúdo da tabela Modelo de e-mail [sysevent_email_template] com algumas edições manuais. A ação Enviar e-mail não pode processar variáveis de modelo de e-mail, que são cadeias de caracteres que começam com o caractere de cifrão e incluem conteúdo entre chaves. As variáveis de e-mail devem ser substituídas por referências a cápsulas de dados. Por exemplo, substitua a cadeia de caracteres `(número)` com uma referência de cápsula de dados a um número de registro de incidente.

Saídas

Essas saídas aparecem no painel de dados. Você pode usá-los como entradas em outro lugar da sua ação ou fluxo.

E-mail

Tipo de dados: *Record*

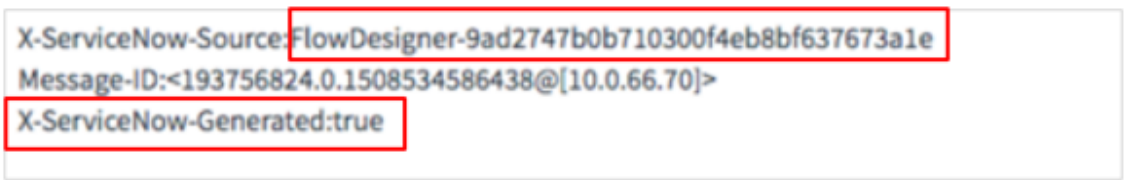
Registro de e-mail criado.

Configurando o e-mail da instância

Para obter informações sobre como configurar sua instância para enviar e receber mensagens de e-mail, consulte Configure email administration .

Testando a ação de e-mail

Para verificar se o e-mail foi gerado ao testar a ação, revise o registro de e-mail na tabela E-mail [sys_email]. . **Cabeçalhos** o campo indica se o e-mail foi gerado com sucesso. Por exemplo:

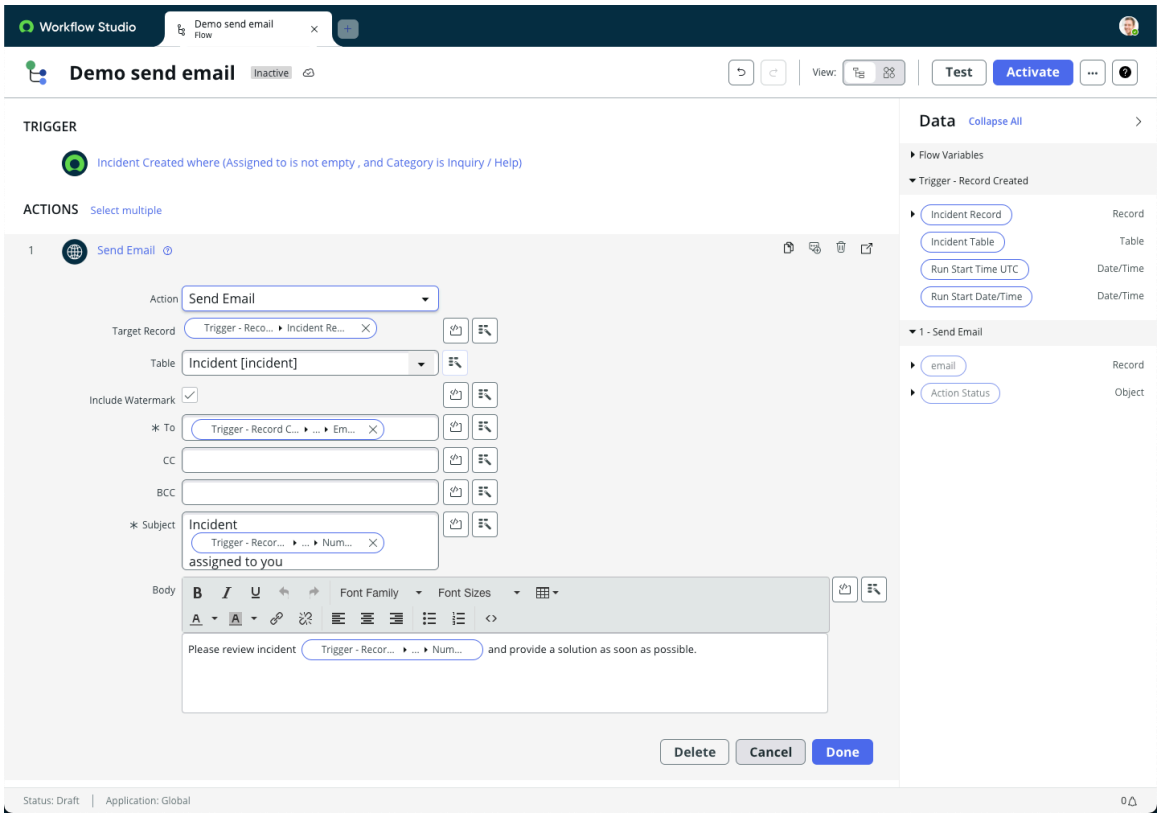


As restrições de ACL se aplicam à ação Enviar e-mail. Se você configurou seu fluxo para ser executado como o usuário que inicia a sessão, certifique-se de que o usuário possa acessar o e-mail. Para testar os controles de acesso para uma ação Enviar e-mail, represente um remetente de e-mail típico e acione manualmente o fluxo.

Tradução automática

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

Example: Enviar e-mail quando o incidente for criado



Neste exemplo, o sistema envia um e-mail sempre que um registro de incidente é criado em que o campo Atribuído a não está vazio e quando a categoria de incidente é consulta/ajuda. O registro do gatilho de incidente fornece os valores usados pela ação de envio de e-mail. Por exemplo, o e-mail é enviado para o endereço de e-mail do usuário Atribuído a, e o assunto do e-mail e o corpo do e-mail se referem ao número do incidente.

Ação Enviar notificação

Envie uma notificação por e-mail para destinatários predefinidos com conteúdo predefinido. Selecione ou crie um registro Notificação [sysevent_email_action] para configurar a notificação por e-mail.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

Registro

Tipo de dados: *Record*

Referência ao registro para enviar notificação [sysevent_email_action] sobre.

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela do registro sobre o qual enviar uma notificação. Esta entrada é preenchida automaticamente quando você seleciona um registro.

Notificação

Tipo de dados: *Record*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 à Notificação [sysevent_email_action] a ser enviada. Se não houver nenhuma Notificação associada para o tipo de registro selecionado, você precisará criar uma a partir de **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.

Saídas

Esta ação não tem saídas, embora envie a notificação especificada pelos valores de entrada.

Diretrizes gerais

Use estas diretrizes gerais ao usar a ação Enviar notificação.

Selecione a ação Enviar notificação para enviar uma notificação por e-mail

Selecione esta ação quando quiser enviar uma notificação por e-mail para destinatários predefinidos que contenham conteúdo predefinido. Para obter informações sobre como criar uma notificação por e-mail, consulte Create an email notification .

Use um IntegrationHub ação do spoke para outros tipos de notificações

Use um IntegrationHub ação do spoke para enviar uma notificação por meio de um serviço externo, como Microsoft Teams. Para obter uma lista de spokes de integração disponíveis e suas ações, consulte Integration Hub spokes .

Enviar ação de SMS

Envie uma mensagem de texto SMS baseada em e-mail para usuários ou grupos especificados usando o servidor de e-mail da instância. Os destinatários devem ter um dispositivo SMS configurado para receber a mensagem.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Campos

Campo	Descrição
Destinatários	Destinatários da mensagem de texto SMS. Arraste uma cápsula do painel de dados para especificar um usuário ou grupo.
Mensagem	Conteúdo da mensagem de texto SMS. Você pode inserir texto diretamente ou arrastar uma cápsula do painel de dados.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada de que seu fluxo precisa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Destinatários

Tipo de dados: *String*

Destinatários da mensagem de texto SMS. Arraste uma cápsula do painel de dados para especificar um usuário ou grupo.

Mensagem

Tradução automática

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

Tipo de dados: *String*

Conteúdo da mensagem de texto SMS. Você pode inserir texto diretamente ou arrastar uma cápsula do painel de dados.

Saídas

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

E-mail

Tipo de dados: *Record*

O registro de e-mail criado para a mensagem SMS.

Ação do Temporizador de porcentagem de ANS

Identifique quando um registro de ANS de tarefa atinge um valor de porcentagem específico e execute outras ações ou lógica de fluxo que seja baseada na porcentagem de ANS. Por exemplo, envie uma notificação quando um temporizador de porcentagem de ANS for concluído.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Campos

Campo	Descrição
Percentual	A porcentagem inteira positiva da duração total do ANS usada para calcular uma hora de término. Por exemplo, uma porcentagem de 50% resulta no sistema calculando um valor de data/hora de término que é 50% da duração total do ANS. Se um ANS exigir que as tarefas sejam concluídas em 24 horas, 50% desse ANS seriam 12 horas.

Data/Hora de Término Programada

. **Data/Hora de Término Programada** A cápsula de dados de saída lista o tempo calculado em que a ação do temporizador de porcentagem de ANS deve terminar A data de término calculada é determinada pelo registro de ANS de tarefa de entrada e pela porcentagem de entrada. Este valor de data/hora é independente de quaisquer valores de campo de tempo decorrido no registro de ANS de tarefa.

- Se a data de término estiver no futuro, o sistema criará um evento do sistema para continuar a executar a ação nessa data futura. Enquanto o sistema aguarda a data de término programada, ele pausa o fluxo e a ação.
- Se a data de término estiver no passado, o sistema definirá imediatamente **Status** Da ação Temporizador de porcentagem de ANS.

Status

. **Status** A cápsula de dados contém o resultado do temporizador de porcentagem de ANS.

Tradução automática

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

Descrições do status do Temporizador de porcentagem de ANS

Status	Descrição
Concluído	A ação do temporizador atingiu a data/hora de término programada. Designers de fluxo podem criar lógica de fluxo específica para este status de ação.
Pausados	O temporizador foi pausado antes da data/hora de término programada. Se o temporizador retomar a execução, Workflow Studio gera um novo valor de data/hora de término programada. Designers de fluxo podem criar lógica de fluxo específica para este status de ação.
Reparar	O fluxo está sendo executado no modo de reparo e a data/hora de término programada está no passado. Designers de fluxo podem criar lógica de fluxo específica para este status de ação.
Omitido	O temporizador não foi executado porque a data/hora de término programada está no passado. Designers de fluxo podem criar lógica de fluxo específica para este status de ação.
Aguardando	O temporizador está em execução e ainda não atingiu a data/hora de término programada.

Workflow Studio Define o status da ação quando o estado do ANS corresponde a um Condição de ANS Ou quando determinadas ações de IU são selecionadas.

Status da ação definido para o estado do ANS

Estado do ANS	Conjunto de status da ação	Estado de execução do fluxo
O ANS é anexado e a data/hora de término programada está no futuro.	Defina o status da ação como **Aguardando** .	O fluxo aguarda até que o temporizador de ANS seja concluído, seja cancelado ou pausado.
O ANS é anexado e a data/hora de término programada está no passado.	• Se o fluxo foi iniciado no modo Reparo, defina o status da ação como **Reparo** . • Caso contrário, defina o status da ação como **Ignorado** .	O fluxo executa a próxima ação ou lógica de fluxo na sequência de fluxo.
ANS cancelado.	Defina o status da ação como um valor nulo.	O fluxo é interrompido com um estado de **Cancelado** .
Pausas de ANS.	Defina o status da ação como **Pausado** .	O fluxo aguarda até que o fluxo de tarefa de ANS seja cancelado ou retomado.
O ANS atinge a data/hora de término programada.	Defina o status da ação como **Concluído** .	O fluxo executa a próxima ação ou lógica de fluxo na sequência de fluxo.
ANS retomado.	Defina o status da ação como **Aguardando** .	O fluxo aguarda até que o temporizador de ANS seja concluído, seja cancelado ou pausado.
ANS interrompido.	Defina o status da ação como um valor nulo.	O fluxo é interrompido com um estado de **Cancelado** .

Tradução automática

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

Duração Total

. **Duração total** a cápsula de dados lista o número total de segundos que a ação foi executada. A duração total é calculada a partir da hora de início da ação e da hora em que a ação atingiu **Concluído** status. Valores de status diferentes de **Concluído** produza um valor nulo **Duração total** .

Diretrizes gerais

Siga estas diretrizes gerais ao criar fluxos que contêm ações do temporizador de porcentagem do Acordo de nível de serviço (ANS).

Adicione ações do temporizador de porcentagem de ANS somente a fluxos com um gatilho de tarefa de ANS

Uma ação do Temporizador de porcentagem de ANS só pode ser executada quando o fluxo começa a partir de um gatilho de Tarefa de ANS. Você não pode ativar um subfluxo que contém uma ação Temporizador de porcentagem de ANS.

Crie lógica de fluxo condicional para valores de status esperados

Use o valor de **Status** campo como uma condição para lógica de fluxo. Criar lógica de fluxo para o esperado **Status** valores como **Concluído** , **Reparo** e **Ignorado** . Por exemplo, adicione um **Se** Bloco de lógica de fluxo para enviar uma notificação quando o Temporizador de porcentagem de ANS tiver um status de **Concluído** .

Atribua a cada ação do Temporizador de porcentagem de ANS um valor de porcentagem de espera cumulativa exclusivo

Cada ação do Temporizador de porcentagem de ANS calcula sua própria data/hora de término programada usando seu valor de porcentagem de espera. Se você criar várias ações do Temporizador de porcentagem de ANS, atribua a cada ação seu próprio valor de porcentagem de espera cumulativa exclusivo. Por exemplo, crie três ações separadas com diferentes valores de porcentagem concluída, como 25%, 50% e 75% concluída. Definir todas as três ações com o mesmo valor de porcentagem concluída, como 25%, faz com que os temporizadores sejam concluídos ao mesmo tempo.

Copie fluxos existentes para fazer personalizações

Reduza o tempo de desenvolvimento copiando os fluxos de ANS padrão e personalizando as cópias com sua própria lógica. Selecione um fluxo personalizado para executar a partir da definição de ANS. Consulte Crie uma definição de ANS .

Ação Enviar solicitação de item do catálogo

Crie um item solicitado [sc_req_item] em uma Solicitação [sc_request] Catálogo de serviços.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

Entrada	Descrição
Item do catálogo	Nome do item do catálogo solicitado. Entradas extras podem ser adicionadas dinamicamente, dependendo do item do catálogo selecionado. Por exemplo, quando o item do catálogo solicitado

Tradução automática

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

Entrada	Descrição
	é uma nova conta de e-mail, um campo para **Endereço de e-mail preferencial** aparece. **Nota:** Os seguintes tipos de variáveis do Catálogo de serviços não são compatíveis. • coletor de listas • múltipla escolha de pesquisa • caixa de seleção de pesquisa
Quantidade	Número de itens solicitados.
Instruções especiais	Texto que descreve todas as instruções especiais sobre a solicitação de item.
Endereço de entrega	Local onde o item solicitado deve ser entregue.
Solicitado(a) para	Usuário para o qual o item é solicitado.
Não falha em erro	Opção para determinar se o fluxo deve falhar se a ação produzir um erro.
Aguardar Conclusão	Opção para forçar o fluxo a aguardar até que a ação seja concluída antes de continuar.
Habilitar tempo limite	Opção para limitar a quantidade de tempo que o fluxo aguarda a conclusão da ação antes de continuar. **Nota:** Use **Habilitar tempo limite** opção para impedir que esta ação continue a ser executada. Se a condição para continuar nunca for atendida, um valor de tempo limite especificará quando o sistema ignorará a ação Aguardar condição e vai para o próximo item no fluxo. Você deve definir um valor de duração para habilitar um tempo limite. Você também pode selecionar uma Programação se quiser calcular a data de término da duração com base em uma programação de trabalho específica. Este campo aparece somente quando **Aguarde a conclusão** a opção está selecionada.
Duração	Quantidade de tempo que o fluxo espera antes de continuar quando **Habilitar tempo limite** a opção está selecionada. Insira o tempo de espera em horas, minutos e segundos. Se você deixar este campo em branco, o fluxo não aguardará. Este campo aparece somente quando **Aguarde a conclusão** a opção está selecionada.
Agendamento	Programação usada para calcular a duração do tempo limite quando **Habilitar tempo limite** a opção está selecionada. Por exemplo, aguardar 10 horas como parte de uma programação de 8-5 dias úteis faz com que o fluxo aguarde um ou mais dias úteis. Se você deixar este campo em branco, o tempo limite será executado sem uma programação.

Tradução automática

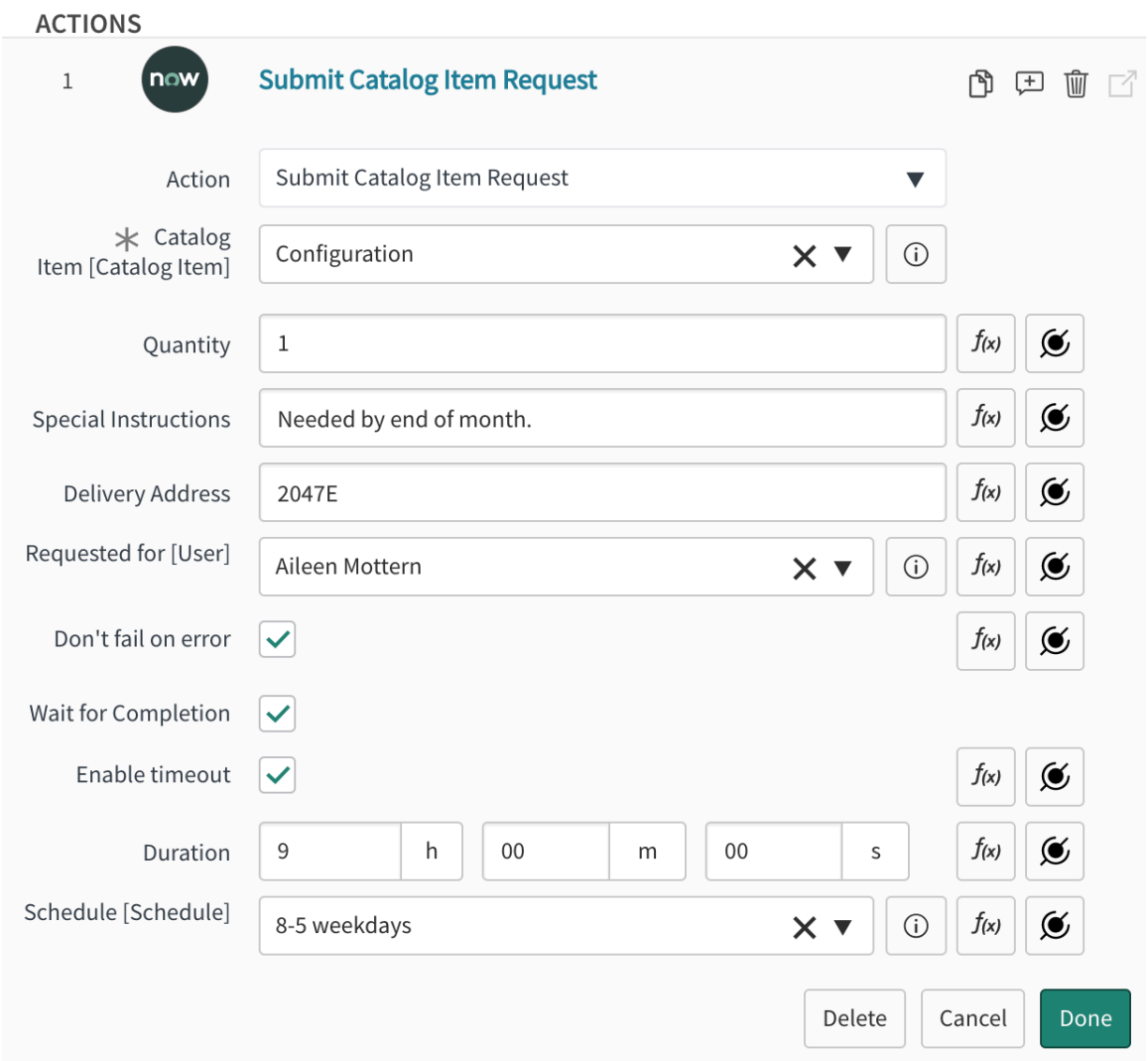
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Entrada	Descrição
	Este campo aparece somente quando **Aguarde a conclusão** a opção está selecionada.

Saída

Campo	Descrição	Tipo de Dados
Mensagens de erro	Mensagem exibida se a ação produzir um erro.	Cadeia de caracteres
Item solicitado	ID do documento do item solicitado.	ID do documento
Status	O status de conclusão da ação como um valor numérico. • 0 (sucesso) • 1 (erro) • 2 (tempo limite)	Escolha

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.

Considerações de design

Siga estas considerações de design ao criar fluxos que contêm ações de solicitação Enviar item do catálogo.

Escape as aspas das cápsulas de dados de cadeia de caracteres com a função de transformação Substituir cadeia de caracteres

Variáveis de cadeia de caracteres complexas são convertidas no formato JSON quando armazenadas no sistema. Para evitar erros de formatação JSON, você pode usar uma função Substituir transformação de cadeia de caracteres para escapar das aspas presentes em qualquer cápsula de dados de cadeia de caracteres que você usa para variáveis de catálogo. Consulte Funções de transformação de cadeia de caracteres.

Use funções de transformação para validar cápsulas de dados

Sempre que você usar uma cápsula de dados para fornecer dados para uma entrada de ação, poderá usar uma função de transformação para validar os dados. Consulte Funções de transformação para obter uma lista de funções de transformação disponíveis.

Ação Atualizar vários registros

Pesquise e atualize vários registros como uma única ação. O uso desta ação elimina a necessidade de pesquisar separadamente uma lista de registros e, em seguida, processar a lista com a lógica de fluxo "for each". Defina valores de campos com um modelo ou adicione e configure-os usando cápsulas de dados.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

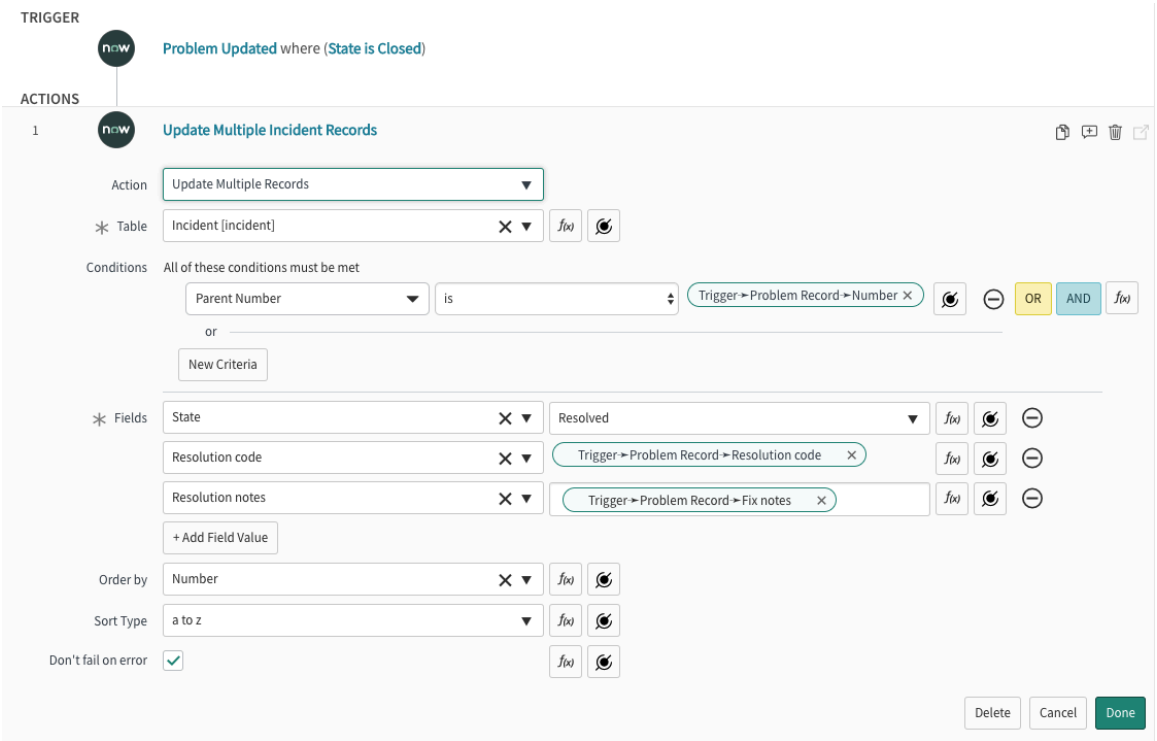
Campos

Campo	Descrição
Tabela	Selecione a tabela que contém os registros a serem pesquisados e atualizados.
Condições	Defina as condições de filtro usadas para pesquisar registros.
Valores de campos	Defina valores estáticos ou dinâmicos de campos no registro. Por exemplo, para definir a descrição resumida como um valor estático, selecione **Descrição resumida** e defina o valor desejado. Para adicionar valores dinâmicos, consulte Crie uma entrada de valor de modelo. **Importante:** O sistema não oferece suporte à atualização de vários campos de diário, como comentários adicionais ou anotações de trabalho de um registro de tarefa.
Ordenar por	Selecione o campo que você deseja usar para classificar os registros quando mais de um registro corresponder às condições definidas.
Tipo de Classificação	Determine se os registros devem ser classificados em ordem alfabética em ordem crescente ou decrescente.
Não falha em erro	Especifique se o fluxo deve continuar sendo executado quando houver um erro.

Tradução automática

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



Saídas

Campo	Descrição	Tipo de Dados
Contagem	Número de registros atualizados. Se nenhum registro for atualizado, a contagem será 0.	Inteiro
Mensagens de erro	Mensagem exibida se a ação produzir um erro.	Cadeia de caracteres
Status	O status de conclusão da ação como um valor numérico. • 0 (sucesso) • 1 (erro)	Escolha

Atualizar ação de registro

Atualize um registro existente em uma tabela. É possível adicionar e configurar campos de maneira dinâmica para o registro.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

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

Tradução automática

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

Registro

Tipo de dados: *Record*

O registro a ser atualizado. Arraste e solte uma cápsula de dados de registro ou use o seletor de cápsula de dados para selecionar um registro.

> **Aviso:**
> Ao usar script para selecionar um registro, sempre adicione uma condição para verificar se há um registro correspondente. Alguns métodos GlideRecord retornam uma lista de registros sempre que a consulta de método não produz resultados. Sem uma verificação de condição, a ação pode atualizar todos os registros em uma tabela. Por exemplo, este script usa uma condição If para verificar se existe um registro. Se o registro existir, ele retornará um valor de SYS ID. Se nenhum registro existir, ele retornará um resultado nulo.
>
> ```
> var configurationItem = new GlideRecord('cmdb_ci');
> if (configurationItem.get(fd_data.trigger.cmdb_ci.sys_id))
> return configurationItem;
> else
> return null;
> ```

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

A tabela associada ao registro a ser atualizado.

Valores de campos

Tipo de dados: *Template Value*

Os valores dos campos no registro a serem atualizados. Selecione **Adicione valor do campo** para exibir opções para selecionar um campo e definir um valor. Por exemplo, para definir a descrição resumida para um determinado valor, selecione **Descrição resumida** e defina o valor desejado.

Se estiver adicionando a ação a um subfluxo, você poderá Crie uma entrada de valor de modelo.

Saídas

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

Registro

Tipo de dados: *Record*

O registro que foi atualizado.

Nome da tabela

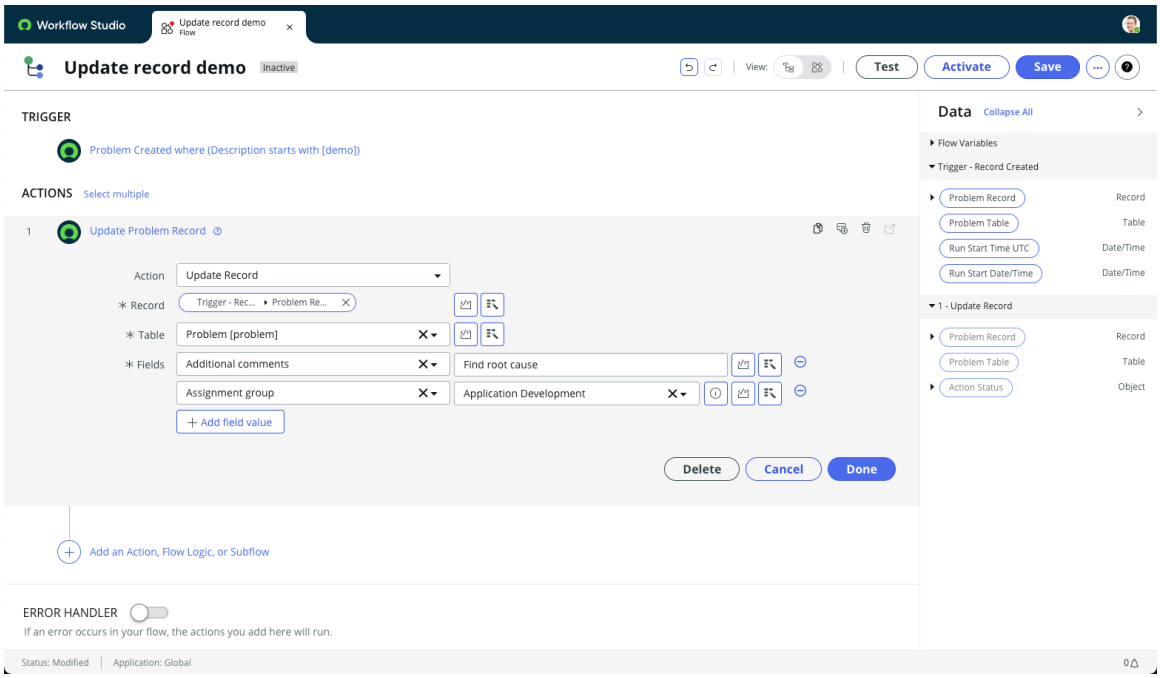
Tipo de dados: *Table Name*

A tabela associada ao registro atualizado.

Tradução automática

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

Example: Atualizar registro-gatilho



Neste exemplo, a ação Atualizar registro atualiza os valores fornecidos pelo registro de problema do gatilho. A ação atualiza os campos Comentários adicionais e Grupo de atribuição de um registro de problema.

Aguardar ação de condição

Pause um fluxo até que os valores de registro correspondam a um conjunto específico de condições.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada de que seu fluxo precisa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Registro

Tipo de dados: *Record*

O registro cujos valores de campo a ação monitora mudanças. Este registro pode vir de um gatilho de fluxo, de uma entrada de subfluxo ou da saída de uma etapa de fluxo anterior.

Nota:
Se este registro for excluído, o fluxo parará de aguardar e continuará em execução.

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

A tabela associada ao registro a ser monitorado. Este valor somente leitura é definido para a tabela associada ao registro selecionado. Confirme se o 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.

oferece suporte à condição Aguardar para a tabela selecionada. Para obter uma lista de tabelas incompatíveis, consulte a seção Tabelas incompatíveis.

Condições

Tipo de dados: *Conditions*

Os valores de registro necessários para retomar a execução do fluxo. Por exemplo, se a condição for **[Estado] [é] [Encerrado]**, o fluxo pausa até que a condição seja atendida. Uma vez atendido, o fluxo passa para a próxima etapa de fluxo. Selecione somente condições que se aplicam a valores de campo na tabela à qual o registro pertence. Consulte Avaliação de condição para obter mais informações sobre como criar condições válidas.

Nota:
Para condições que dependem de uma duração específica, considere usar Aguarde uma lógica de fluxo de duração em vez disso.

Habilitar tempo limite

Tipo de dados: *True/False*

Opção para limitar a quantidade de tempo que o fluxo aguarda a conclusão da ação antes de continuar.

Nota:
Use **Habilitar tempo limite** opção para impedir que esta ação continue a ser executada. Se a condição para continuar nunca for atendida, um valor de tempo limite especificará quando o sistema ignorará a ação Aguardar condição e vai para o próximo item no fluxo. Você deve definir um valor de duração para habilitar um tempo limite. Você também pode selecionar uma Programação se quiser calcular a data de término da duração com base em uma programação de trabalho específica.

Duração

Tipo de dados: *Duration*

Quantidade de tempo que o fluxo espera antes de continuar quando **Habilitar tempo limite** a opção está selecionada. Insira o tempo de espera em horas, minutos e segundos. Se você deixar este campo em branco, o fluxo não aguardará.

Agendamento

Tipo de dados: *Choice*

Programação usada para calcular a duração do tempo limite quando **Habilitar tempo limite** a opção está selecionada. Por exemplo, aguardar 10 horas como parte de uma programação de 8-5 dias úteis faz com que o fluxo aguarde um ou mais dias úteis. Se você deixar este campo em branco, o tempo limite será executado sem uma programação.

Saídas

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

Estado

Tipo de dados: *Choice*

O status de conclusão da ação como um valor numérico.

Tradução automática

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

- 0 (sucesso)
- 1 (erro)

Avaliação de condição

A ação Aguardar condição avalia a condição de espera somente quando há mudanças nos campos no **Registro** você seleciona. Uma condição de espera válida atende a esses critérios.

- Cada condição avalia um campo da tabela à qual o registro pertence.

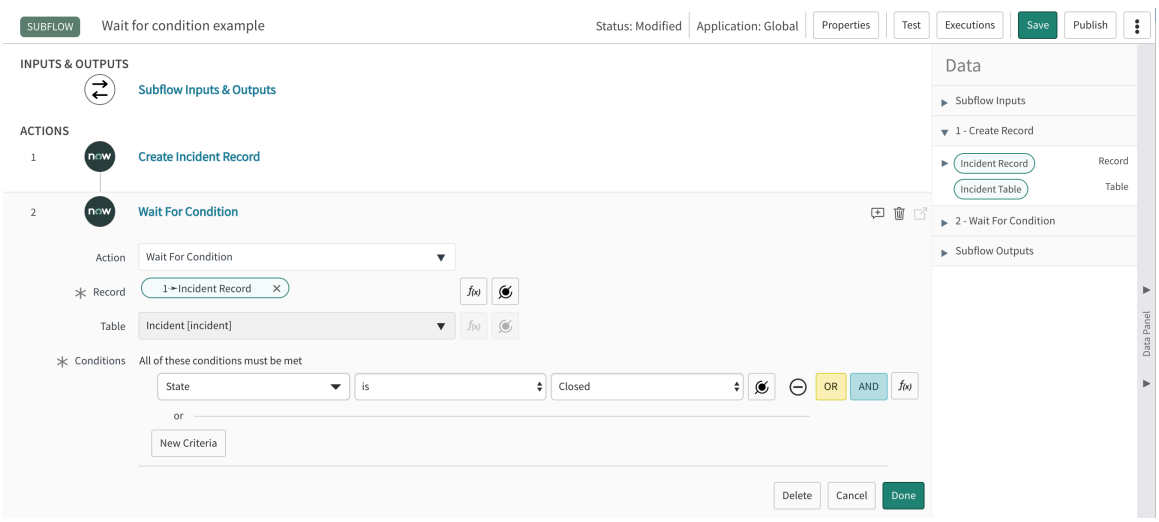
Nota:
Não crie condições que façam referência a outra tabela com pontos ou dependam de variáveis de item do catálogo de um registro relacionado.

- Cada condição especifica uma mudança de valor de campo em vez de um período de tempo relativo.

Nota:
Para condições que dependem de uma duração específica, considere usar Aguarde uma lógica de fluxo de duração em vez disso.

Condição de espera válida

Neste exemplo, a condição de espera é válida porque **Estado** O campo pertence à tabela Incidente e a condição é uma mudança de valor de campo para **Encerrado** .

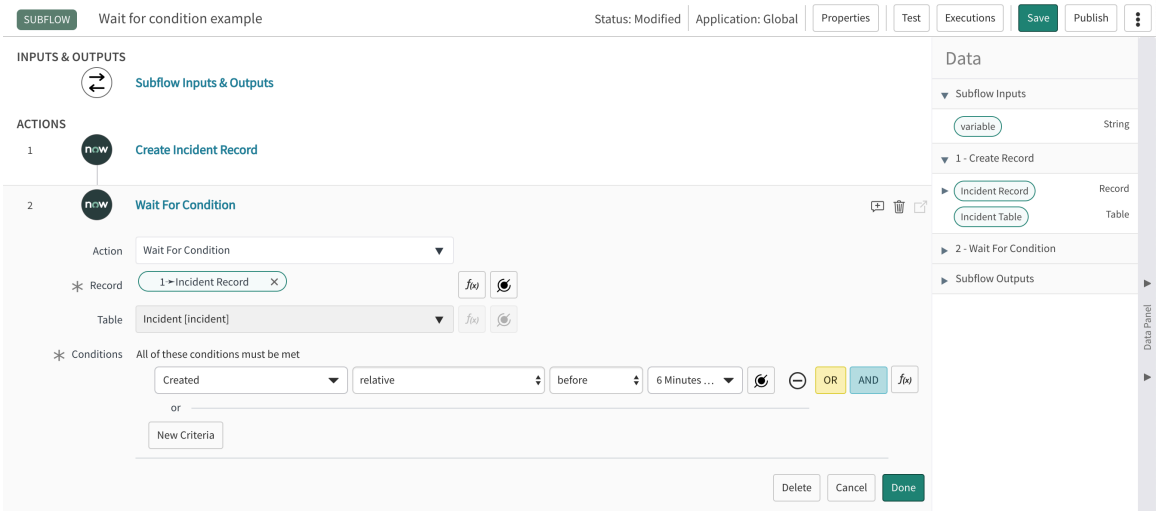


Tradução automática

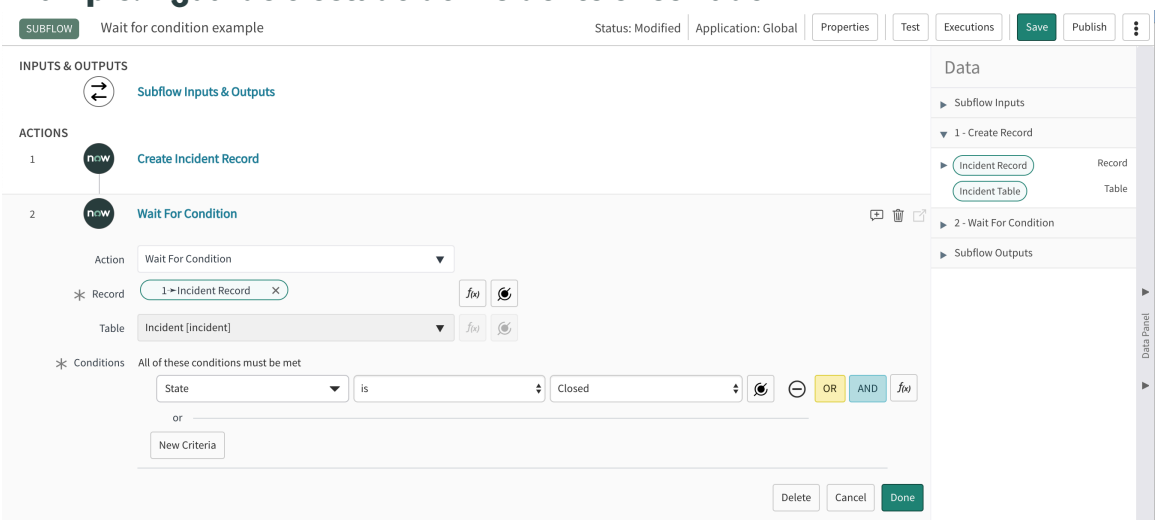
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Condição de espera inválida

Neste exemplo, a condição de espera é inválida porque é um tempo relativo ao **Criado** data. As ações que têm uma condição que depende de um intervalo de tempo não serão atendidas, portanto, a ação nunca será executada.



Example: Aguarde o estado do incidente encerrado



Neste exemplo, um subfluxo fornece um registro de incidente como uma entrada para a ação Aguardar condição. A condição é válida porque usa um valor de campo da tabela Incidente.

Diretrizes gerais

Siga estas diretrizes gerais ao criar fluxos que aguardam uma condição.

Adicione condições de gatilho em vez de condições de espera para iniciar fluxos

Se você quiser que um fluxo seja executado somente quando determinadas condições de registro forem atendidas, crie um fluxo com um gatilho de registro em vez de iniciar e pausar um fluxo. Um fluxo em espera consome mais recursos do sistema do que um gatilho de fluxo.

Cancelar fluxos cujas condições de retomada nunca podem ocorrer

Evite que seus fluxos aguardem indefinidamente especificando condições de parada de fluxo com Encerrar lógica de fluxo. Para liberar recursos do sistema, você também pode cancelar qualquer fluxo cujas condições de retomada nunca possam ser atendidas. Por exemplo, cancele fluxos aguardando atualizações de registro de incidente em que o incidente relacionado está encerrado.

Tradução automática

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

Forneça pelo menos uma condição para retomar um fluxo

A ação Aguardar condição requer pelo menos uma condição para retomar a execução de um fluxo. Se você quiser pausar um fluxo por um período específico, use Aguarde uma duração da lógica de fluxo de tempo em vez disso.

Restringir condições de espera aos campos presentes na tabela atual

A ação Aguardar condição só pode monitorar mudanças nos campos da tabela à qual o registro pertence. Não crie condições que façam referência a campos com pontos em outras tabelas. A ação não pode detectar mudanças nos campos em registros relacionados ou variáveis do catálogo. Por exemplo, se uma ação aguardar mudanças em um registro de incidente, ela não poderá detectar mudanças em um registro relacionado, como um item do catálogo ou registro de tarefa de mudança. Em vez de criar condições de espera que façam referência a outro registro, pesquise o registro relacionado cujo valor você deseja monitorar e use esse registro como entrada da ação Aguardar condição. Evite criar condições de espera que dependem de variáveis do catálogo.

Use uma cápsula de dados de condições para especificar condições dinâmicas

Para permitir que os designers de fluxo apliquem condições dinamicamente, defina uma entrada de condições do tipo e arraste e solte a cápsula de dados de entrada no **Condições** campo.

Tabelas incompatíveis

O sistema não oferece suporte à condição Aguardar para as tabelas a seguir.

Categoria da tabela	Nomes das tabelas
Auditoria	Auditoria do sistema [sys_audit], Registro excluído de auditoria [sys_audit_delete], Mudança de relacionamento de auditoria [sys_audit_relation], Funções de auditoria [sys_audit_role], Mudança de relacionamento de auditoria [sys_audit_relation], Registro excluído de auditoria [sys_audit_delete]
E-mail	E-mail [sys_email], Conta de e-mail [sys_email_account], Log de e-mail [sys_email_log]
Eventos	Evento [sysevent], Notificação [sysevent_email_action], Papelaria [sysevent_email_style], Modelo de e-mail [sysevent_email_template], Ações de e-mail de entrada [sysevent_in_email_action], Evento lento [sysevent_pattern], Registro de evento [sysevent_registration], Ação de script [sysevent_script]
Conjuntos para importação	Conjunto de importação [sys_import_set], Linha do conjunto de importação [sys_import_set_row], Erro de linha do conjunto de importação [sys_import_set_row_error], Histórico de transformações [sys_import_set_run], Computador [imp_computer], Notificação [imp_notification], Local [imp_location], usuário [imp_user]
JRobin	Banco de dados JRobin [jrobin_database], JRobin Shard [jrobin_shard], Linha de gráfico [jrobin_graph_line], Fragmentos JRobin Shard [jrobin_shard_location], Membro [jrobin_graph_set_member], Round Robin Archive

Tradução automática

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

Categoria da tabela	Nomes das tabelas
	[jrobin_archive], Round Robin Data Source [jrobin_datasource]
Logs	Entrada de log [syslog], Entrada de log do Portal de serviços [sp_log]
MID Server	Propriedade DO MID Server [ecc_agent_property], Log do MID Server [ecc_agent_log], Fila [ecc_queue], Configuração [ecc_queue_config], Estatísticas de fila do ECC (por Agente ECC) [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]
Performance Analytics	Log de trabalho [pa_job_logs]
Observador de registro	Respondentes [sys_rw_action], Respondentes do canal [sys_rw_amb_action]
Emissão de relatórios	Conjunto de resumo [sys_report_summary], Linha de resumo do relatório [sys_report_summary_line]
Trabalhos agendados	Item de programação [sys_trigger], Mensagem de transmissão [sys_broadcast_message], Relacionamentos de mensagem de transmissão [sys_broadcast_message_m2m], Progress Worker [sys_progress_worker], Domínio do trabalhador em andamento [sys_progress_worker_domain]
SSO	Propriedades de SSO [sso_properties], Propriedades do token de resumo [digest_properties], Propriedades da atualização do SAML 1 [saml2_update1_properties], Federação SSO [sso_federation]
Cache do sistema	Limpeza de cache [sys_cache_flush], Entrada de cache [sys_db_cache]
Clone do sistema	Instância da ServiceNow [instância], token de segurança de clone [clone_token], dados preservados [clone_preserved_data]
Dicionário do sistema	Substituição de entrada de dicionário [sys_dictionary]
Eventos do sistema	Processador de eventos [sys_event_processor]
Campos do sistema	Classe de campo [sys_glide_object]
Desempenho do sistema	Status do componente [sys_status], Mensagem do cluster [sys_cluster_message], Estado do nó [sys_cluster_state]
Índice de texto	Anexo Ts [ts_attachment], Mapa de atributos de índice de texto [ts_attribute_map], Cadeia TS [ts_chain], Resumo da cadeia [ts_chain_summary], Mapa de atributos de coluna de índice de texto [ts_column_attribute_map], Configuração de índice de texto [ts_configuration_attribute mapa de atributos da tabela de índice de texto [ts_table_attribute_map], Pesquisas do Catálogo de serviços [sc_ts_query], Palavras Ts [ts_word], Raizes de palavras Ts [ts_word_roots]

Tradução automática

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

Categoria da tabela	Nomes das tabelas
Conjuntos de atualizações	Conjunto de atualizações [sys_update_set], Versão de atualização [sys_update_version], Atualização do cliente [sys_update_xml], Log do conjunto de atualizações [sys_update_set_log]
Upgrades.	Upgrades do sistema [sys_upgrade_history], Detalhes do upgrade [sys_upgrade_history_log], Métrica de upgrade do sistema [sys_upgrade_metric], Log de responsabilidade do upgrade [sys_upgrade_blame], Manifesto de upgrade [sys_upgrade_manifest], Estado de upgrade [sys_upgrade_state]
Análise de uso	Dados de uso para aplicações [ua_app_usage], Configurações de contagem do UsageAnalytics [usageanalytics_count_cfg], Metadados da aplicação [ua_app_metadata], Contagem do UsageAnalytics para tabelas [usageanalytics_count], Assinatura [license_details], Função para assinatura [role_has_license]
Usuários	Sessão do usuário [sys_user_session], Token do usuário [sys_user_token], Preferência do usuário [sys_user_preference], Histórico do navegador [sys_ui_navigator_history]
Fluxo de trabalho	Execução de fluxo de trabalho [wf_workflow_execution], Histórico de fluxo de trabalho [wf_history], Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing], Comando em fila de fluxo de trabalho [wf_command], Contexto de fluxo de trabalho [wf_context], Histórico de transição de fluxo de trabalho [wf_transition_history]

Aguardar ação de resposta de e-mail

Pause um fluxo até que uma resposta de e-mail seja recebida para um registro de e-mail de saída

Funções e disponibilidade

Esta ação é uma ação principal da ServiceNow.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada necessária para sua ação. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode selecionar cápsulas de dados usando o seletor de cápsula.

Registrar [E-mail]

Tipo de dados: *Reference*

O registro de E-mail [sys_email] para o qual você deseja que a ação aguarde uma resposta.

Tradução automática

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

Nota:
O registro de e-mail deve atender aos seguintes requisitos para ser válido:

- O campo de registro de destino do e-mail deve ser preenchido.
- O registro de e-mail selecionado deve ser um tipo de e-mail de saída, como "enviado" ou "envio pronto". Você pode mudar os tipos de e-mail de saída por meio do `com.glide.hub.flow_engine.wait_for_email_reply_input_state`propriedade do sistema. Para obter mais informações, consulte Workflow Studio propriedades do sistema de fluxo.

Habilitar tempo limite

Tipo de dados: `True/False`

Opção para limitar a quantidade de tempo que o fluxo aguarda a conclusão da ação antes de continuar.

Duração

Tipo de dados: `Duration`

Quantidade de tempo que o fluxo espera antes de continuar quando **Habilitar tempo limite** a opção está selecionada. Insira o tempo de espera em horas, minutos e segundos. Se você deixar este campo em branco, o fluxo não aguardará.

Agendamento

Tipo de dados: `Record`

Registro de programação usado para calcular a duração do tempo limite quando **Habilitar tempo limite** a opção está selecionada. Por exemplo, aguardar 10 horas como parte de uma programação de 8-5 dias úteis faz com que o fluxo aguarde um ou mais dias úteis. Se você deixar este campo em branco, o tempo limite será executado sem uma programação.

Saídas

As saídas a seguir aparecem no painel Dados. Você pode usá-las como entradas em outro lugar em seu fluxo.

Resposta por E-mail

Tipo de dados: `Record`

O registro de E-mail [sys_email] que foi enviado em resposta ao registro de e-mail de entrada.

Estado

Tipo de dados: `Choice`

O status de conclusão da ação como um valor numérico.

- 0 (sucesso: Houve uma resposta por e-mail)
- 1 (Erro: Não houve resposta de e-mail)

Diretrizes gerais

Use estas diretrizes gerais ao criar fluxos que aguardam uma resposta por e-mail.

Tradução automática

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

Adicione uma duração de tempo limite para a ação Aguardar resposta por e-mail

Adicione um valor de tempo limite para impedir que seu fluxo seja pausado indefinidamente se nenhuma resposta for recebida. Use uma duração de tempo limite maior que algumas horas e, de preferência, em dias. O valor do tempo limite precisa fornecer tempo suficiente para que a instância processe o e-mail de saída no estado "envio pronto" e também tempo para que a instância processe respostas de e-mail de entrada. Você pode usar um valor de tempo limite junto com a saída Status para lidar com casos em que uma mensagem de e-mail nunca recebe uma resposta. Por exemplo, você pode usar um bloco de lógica de fluxo If para verificar se há um valor de status de 1 e fazer com que seu fluxo continue com base na ausência de resposta.

Use a saída Resposta de e-mail como dados de entrada para outras ações de fluxo

Você pode usar o conteúdo da Resposta de e-mail como dados para outra ação de fluxo. Por exemplo, você pode atualizar um registro de incidente com o conteúdo de uma resposta ou usar a falta de uma resposta para definir o estado de um incidente como Encerrado.

Use a ação Enviar e-mail como entrada

Você pode usar a saída da ação Enviar e-mail como a entrada da ação Aguardar resposta por e-mail.

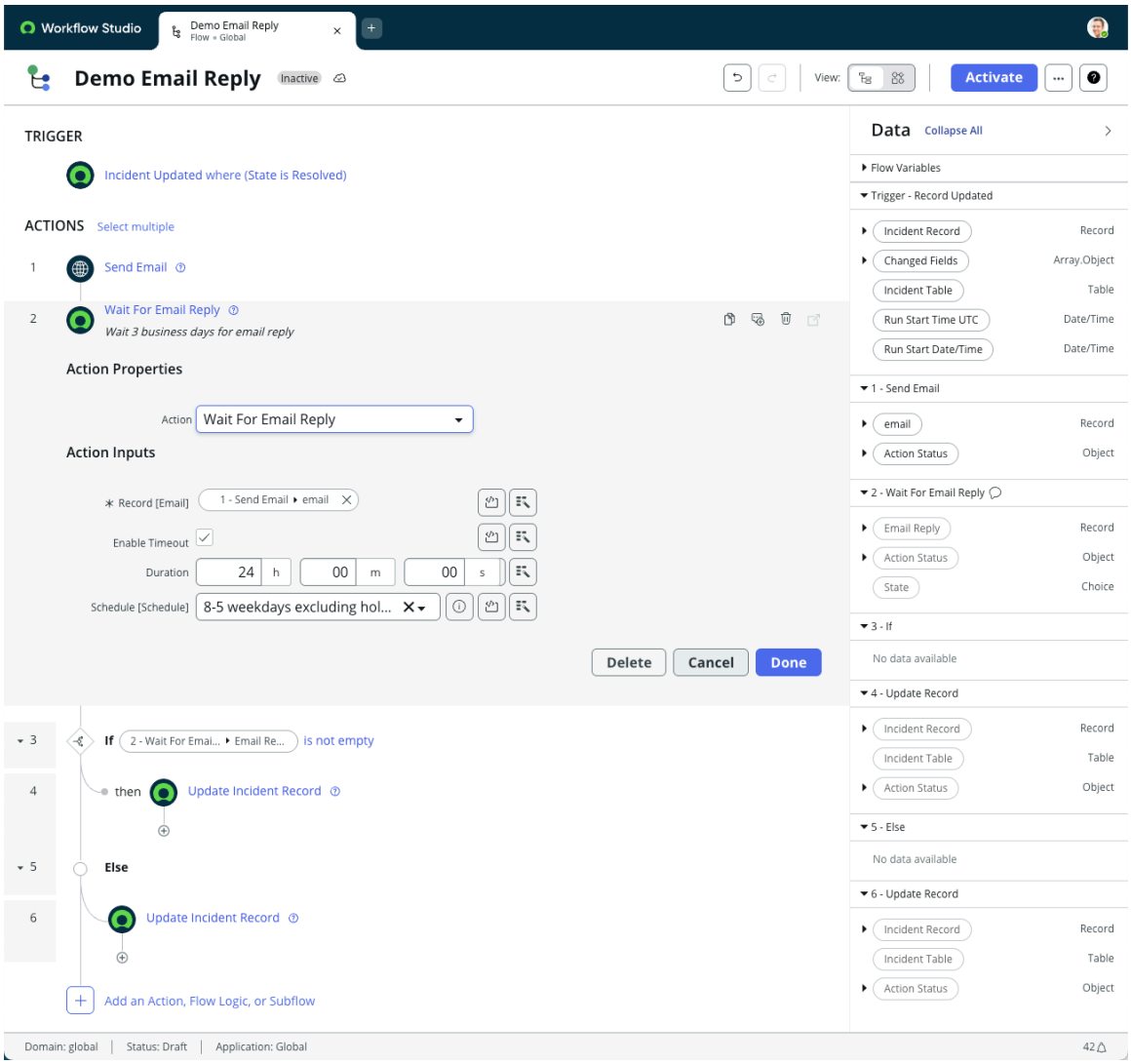
E-mails com respostas existentes não pausam o fluxo

Se a entrada de e-mail já tiver uma resposta existente, o fluxo não será pausado na ação. Nesse caso, as saídas são preenchidas com uma referência à resposta de e-mail existente e o fluxo progride normalmente.

Tradução automática

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

Example: Aguarde uma resposta por e-mail sobre um incidente resolvido



Neste fluxo de exemplo, o fluxo envia um e-mail quando uma atualização de incidente é resolvida. A ação Aguardar resposta por e-mail aguarda três dias úteis para uma resposta. Se houver uma resposta, o estado do registro do incidente será atualizado para Trabalho em andamento para que um agente revise. Se não houver resposta, o registro do incidente será atualizado para o estado Encerrado.

Ação Aguardar mensagem

Pause um fluxo até que ele receba uma mensagem específica da API de fluxo. Especifique a mensagem de cadeia de caracteres que retoma a execução do fluxo e, opcionalmente, forneça um valor de tempo limite para retomar o fluxo se nenhuma mensagem for recebida após um período específico.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Workflow Studio ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

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

Tradução automática

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

Mensagem

Tipo de dados: *String*

A cadeia de caracteres de texto que o fluxo está aguardando para receber da API SendMessage(). A ação usa esta mensagem para retomar a execução do fluxo. Para obter mais informações sobre a API SendMessage(), consulte FlowAPI - sendMessage(String contextSysID, String message, String payload) .

Habilitar tempo limite

Tipo de dados: *True/False*

Opção para limitar a quantidade de tempo que o fluxo aguarda a conclusão da ação antes de continuar.

Nota:
Use **Habilitar tempo limite** opção para ajudar a impedir que o fluxo aguarde infinitamente. Se a mensagem não for recebida, um valor de tempo limite especificará quando o sistema pode ignorar a ação Aguardar mensagem e ir para o próximo item no fluxo. Você deve definir um valor de duração para habilitar um tempo limite.

Duração

Tipo de dados: *Duration*

Quantidade de tempo que o fluxo espera antes de continuar quando **Habilitar tempo limite** a opção está selecionada. Insira o tempo de espera em horas, minutos e segundos. Se você deixar este campo em branco, o fluxo não aguardará.

Saídas

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

Carga

Tipo de dados: *String*

Uma cadeia de caracteres de texto retornada pela API SendMessage(). O fluxo primário pode usar valores de carga como entradas para outras ações ou lógica de fluxo.

Estado

Tipo de dados: *Choice*

O status de conclusão da ação como um valor numérico.

- 0 (sucesso)
- 1 (erro)

Diretrizes gerais

Use estas diretrizes gerais ao criar fluxos que aguardam por uma mensagem.

Converta atividades em espera de evento de fluxo de trabalho usando esta ação

Converta fluxos de trabalho clássicos que usam a atividade Aguardar evento WF em fluxos que usam a ação Aguardar mensagem. Você pode usar o nome do evento como o texto da mensagem que retoma o fluxo.

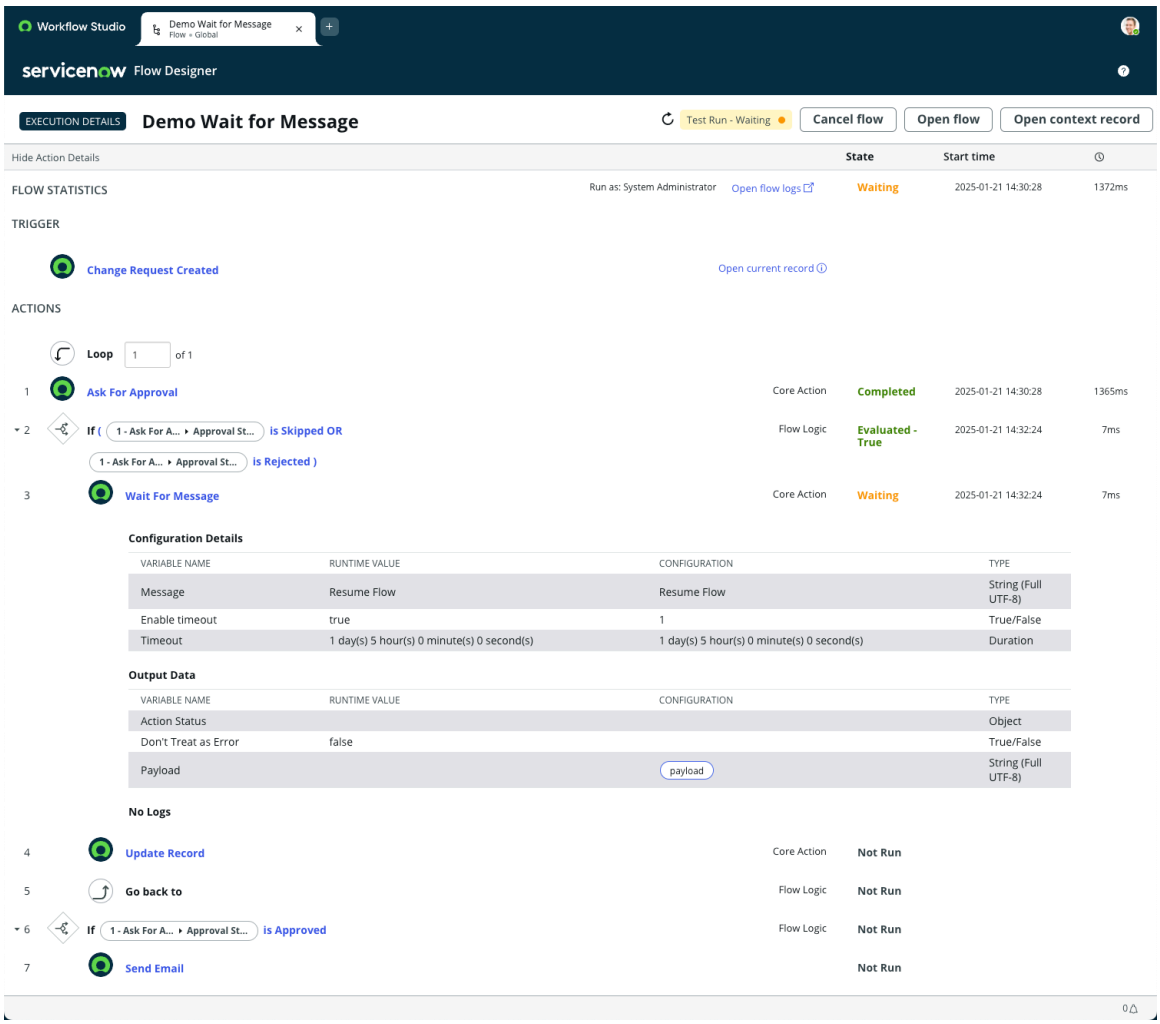
Use o método SendMessage() para criar mensagens

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 mensagens para fluxos de espera usando o método SendMessage(). Se você quiser que o fluxo gere a mensagem para retomar a execução, crie uma ação personalizada com uma etapa de script para gerar a mensagem. Como alternativa, crie alguma lógica de script que seja executada fora do fluxo, como um evento para gerar a mensagem. Para obter mais informações sobre a API SendMessage(), consulte FlowAPI - sendMessage(String contextSysID, String message, String payload) .

Example: Aguarde a mensagem ser executada Voltar para a lógica de fluxo

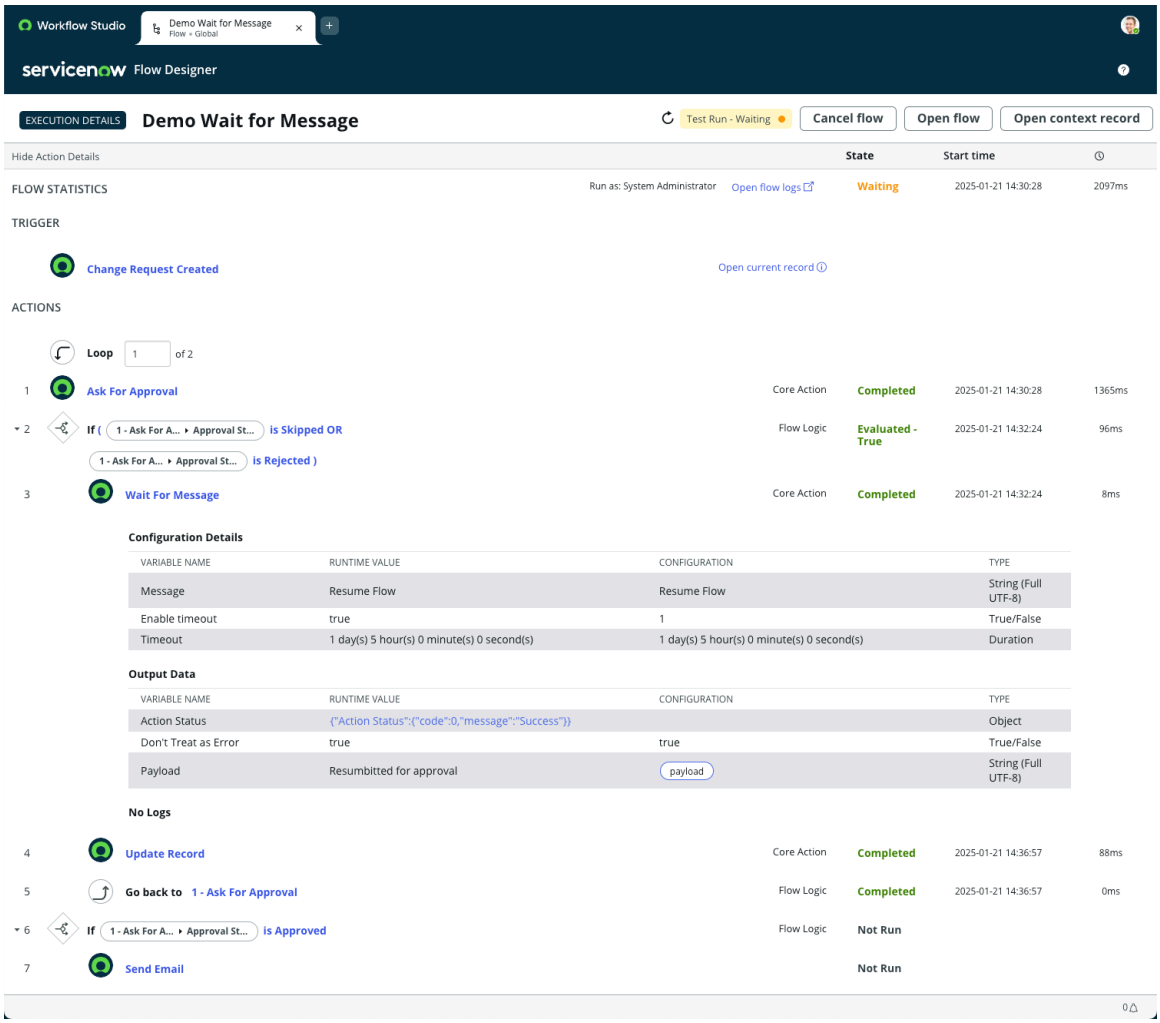


Neste fluxo de exemplo, o estado de aprovação determina se a ação Aguardar mensagem deve ser executada. Se o estado de aprovação for Ignorado ou Rejeitado, o fluxo aguardará uma mensagem da API SendMessage() antes de continuar. Você pode usar esta lógica para corrigir uma solicitação de aprovação rejeitada e reenviá-la para aprovação.

Neste exemplo, Fred Luddy rejeitou a aprovação e solicitou mais informações. Para retomar o fluxo, alguém precisa lidar com os comentários de Fred e executar a API SendMessage() para enviar a mensagem apropriada `Retomar fluxo` .

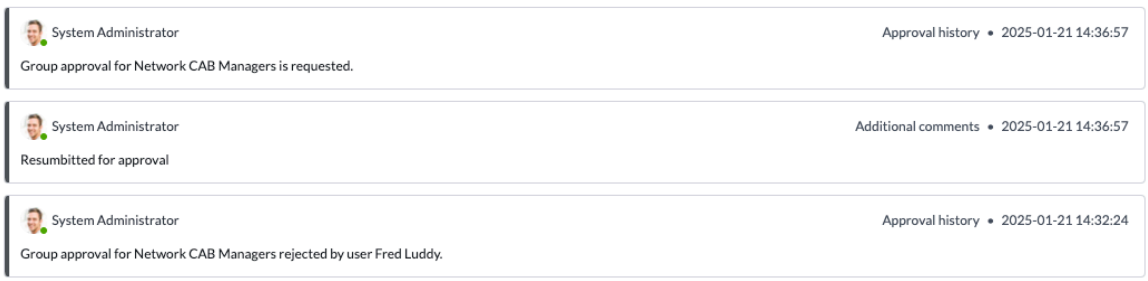
Tradução automática

© 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.



Depois de corrigir a solicitação de mudança, alguém executou a API SendMessage() para enviar a mensagem Retomar fluxo E também enviam ao fluxo um valor de Carga de Reenviado para aprovação . Para obter mais informações sobre a API SendMessage(), consulte FlowAPI - sendMessage(String contextSysID, String message, String payload) .

Como o valor da mensagem da API correspondeu às condições da ação Aguardar mensagem, a execução do fluxo foi retomada. Nesse caso, o fluxo usou um bloco de lógica Voltar para fluxo para executar novamente a ação Solicitar aprovação.



Este é o log de atividades da solicitação de mudança. O valor da carga Reenviado para aprovação foi adicionado ao **Comentários adicionais** campo.

Workflow Studio lógica de fluxo

Habilite fluxos e subfluxos para especificar ações condicionais ou repetidas. Combine os elementos da lógica de fluxo para criar fluxos de trabalho em uma interface gráfica com pouco ou nenhum script.

Tradução automática

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

O sistema fornece essas opções de lógica de fluxo.

Opção de lógica de fluxo	Descrição
"Assign subflow outputs" (Atribuir saídas do subfluxo)	Especifique os dados que o subfluxo retornará quando a execução for concluída. Use a saída de subfluxo como dados para um fluxo primário ou como entrada para outro processo.
Chamar um fluxo de trabalho	Execute um fluxo de trabalho publicado e ativo do seu fluxo. Você pode usar os dados de fluxo como uma entrada de fluxo de trabalho. Por exemplo, você pode especificar o registro atual como uma entrada de fluxo de trabalho.
Faça o seguinte até	Aplique uma ou mais ações repetidamente até que uma condição de término seja atendida. Você pode usar os dados de fluxo para especificar as condições de término.
Faça o seguinte em Paralelo	Execute ações e subfluxos em caminhos separados em um bloco de lógica de fluxo isolado.
Fluxo Dinâmico	Identifique e execute um fluxo ou subfluxo dinamicamente usando dados de tempo de execução. Crie modelos para fornecer entradas esperadas para fluxos ou subfluxos chamados dinamicamente.
Encerrar fluxo	Pare de executar o fluxo atual. Use o Finalizar fluxo em uma ramificação do fluxo para especificar uma condição de saída. Por exemplo, finalize o fluxo quando ele atingir um bloco lógico de fluxo "if" específico.
Para cada um	Aplique uma ou mais ações a cada registro em uma lista de registros.
Obter fluxos de saída	Use esta lógica de fluxo para acessar contextos de fluxo e derivar os valores de tempo de execução para saídas de fluxo dinâmico.
Se	Aplique de forma seletiva uma ou mais ações somente quando uma lista de condições for atendida.
Tomar uma decisão	Você pode usar a lógica de ramificação da tabela de decisão em situações em que vários caminhos condicionais são necessários, como uma alternativa à lógica de fluxo "if", "else if" ou "else" aninhada. Por exemplo, se você quiser determinar o tipo de seguro de carro de que precisa, poderá adicionar entradas como idade, histórico de acidentes e modelo do carro à tabela de decisão para determinar um nível de cobertura de seguro. Essa lógica pode economizar tempo e apresentar um formato mais legível do que as condições "if" aninhadas ou as declarações de caso de alternância.
Definir variáveis de fluxo	Atribua um valor a uma ou mais variáveis de fluxo, que armazenam dados de fluxo como cápsulas 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.

Opção de lógica de fluxo	Descrição
	dados. Acesse os valores das variáveis de fluxo consultando a cápsula de dados deles.
Tentar	Permita que um fluxo continue em execução quando ocorrer um erro em um bloco de lógica de fluxo. Execute uma sequência de ações em resposta a erros no bloco de lógica de fluxo.
Esperar por uma duração de tempo	Use esta lógica de fluxo para dar aos usuários tempo para agir durante os processos automatizados ou para aguardar uma data e hora específicas para concluir as ações

Entradas de lógica de fluxo

Cada opção de lógica de fluxo exibe um ou mais campos que são usados para determinar seu comportamento. Por exemplo, o. **Fluxo de trabalho da chamada** a lógica de fluxo tem uma entrada em que você pode selecionar um fluxo de trabalho para executar. Use essas entradas para definir o comportamento do fluxo e habilitar a funcionalidade opcional dependendo das suas necessidades. Consulte a documentação da opção de lógica de fluxo para obter uma lista das entradas disponíveis e como elas controlam a função desse elemento.

Saídas de lógica de fluxo

As opções de lógica de fluxo também podem ter saídas. Representam informações retornadas pela lógica de fluxo. Por exemplo, o. **Tome uma decisão** a lógica de fluxo tem uma saída que contém um registro de resposta de decisão que representa a decisão atingida pelo fluxo. Consulte a documentação de uma opção de lógica de fluxo para ver as definições de suas saídas.

Atribua lógica de fluxo de saídas de subfluxo

Especifique os dados que o subfluxo retornará quando a execução for concluída. Use a saída de subfluxo como dados para um fluxo primário ou como entrada para outro processo.

Importante:
Esta lógica de fluxo define valores para saídas de fluxo que já foram criadas. Para obter instruções sobre como criar saídas de fluxo, consulte Criando subfluxos.

Entradas

Campo	Descrição
Nome	Nome da saída. Selecione na lista de saídas disponíveis para o fluxo.
Dados	Valor da saída. Insira um valor de cadeia de caracteres, insira um script ou use uma cápsula de dados. Os valores de saída podem fazer referência a qualquer cápsula de dados anterior no fluxo, incluindo outras saídas. Se você definir valores de saída por referência a outras cápsulas de dados, deverá manter a ordem das atribuições de saída. O valor referenciado deve vir sempre antes da saída que usa o valor referenciado. Modificar a ordem pode produzir valores nulos. Para atribuir um valor vazio, deixe este campo em branco.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Os valores de saída de fluxo são definidos na ordem em que são atribuídos de cima para baixo. Se você definir o valor da mesma saída várias vezes, o fluxo usará somente o último valor definido.

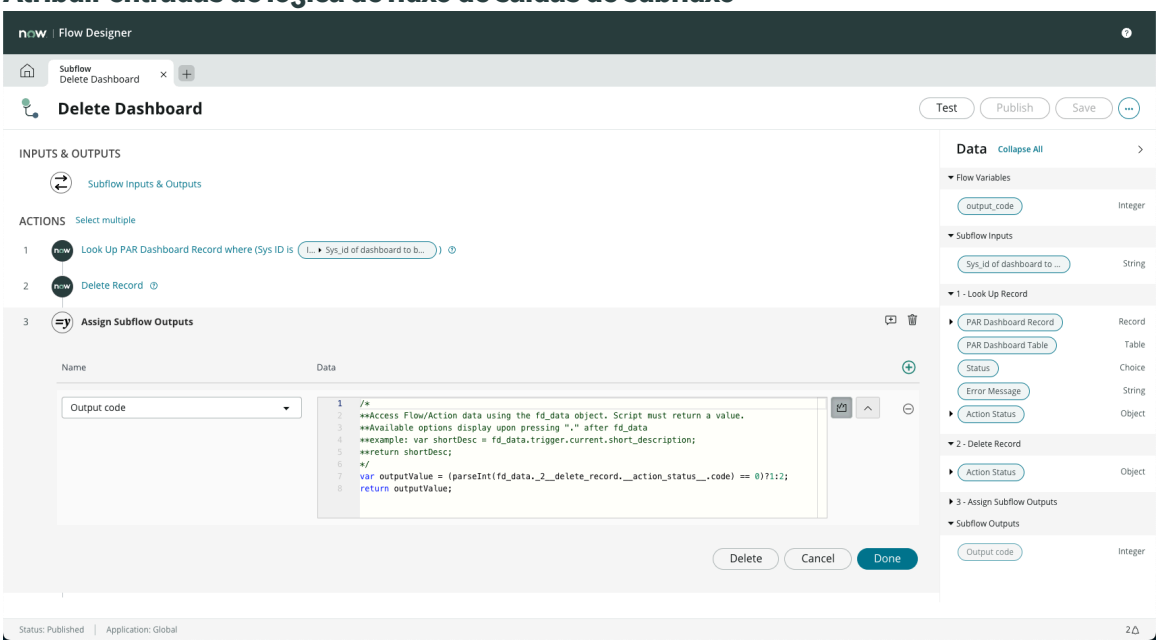
Saídas

Esta lógica de fluxo não produz saídas próprias, mas define valores no **Saídas de subfluxo** Do painel Dados.

Example: Defina o código de saída de uma ação Excluir registro

Neste exemplo, o fluxo usa o SYS ID de um painel para pesquisar um registro, excluir o registro e retornar o código de status da ação da operação de exclusão. O subfluxo atribui o valor de saída da variável de fluxo de código de saída.

Atribuir entradas de lógica de fluxo de saídas de subfluxo



Considerações de design

Siga estas considerações de design ao atribuir valores de saída de um subfluxo.

Não atribua valores de saída de subfluxo em loops

As saídas do subfluxo devem ser valores estáticos gerados na conclusão do subfluxo. Os loops não têm acesso aos valores de saída do subfluxo enquanto o subfluxo está em execução. Atribuir valores de saída de subfluxo em um loop pode produzir resultados inesperados, como o loop que recebe somente o último valor definido. Se você precisar gerar valores dinâmicos que mudam em um loop Para cada ou Fazer até, use variáveis de fluxo.

Chame uma lógica de fluxo de fluxo de fluxo de trabalho

Execute um fluxo de trabalho publicado e ativo do seu fluxo. Você pode usar os dados de fluxo como uma entrada de fluxo de trabalho. Por exemplo, você pode especificar o registro atual como uma entrada de fluxo de trabalho.

Tradução automática

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

Entradas

Entrada	Descrição
Selecione um Fluxo de trabalho	Fluxo de trabalho publicado e ativo que você pode selecionar para executar. O fluxo de trabalho selecionado determina os registros associados a ele. Se o fluxo de trabalho tiver entradas, Workflow Studio as exibe como entradas de fluxo adicionais. **Nota:** • Para impedir que o fluxo de trabalho seja executado fora de Workflow Studio modifique-o para remover suas condições de início. • Você não pode selecionar um fluxo de trabalho executado na tabela Item solicitado. Em vez disso, crie um novo fluxo com um gatilho do Catálogo de serviços.
Espera?	Fluxo de trabalho definido como verdadeiro para que o fluxo aguarde a conclusão do fluxo antes de continuar. Somente fluxos de trabalho que aguardam a conclusão podem retornar determinados valores de saída para o fluxo. Defina como falso para continuar executando o fluxo separadamente do fluxo de trabalho. **Nota:** Se o fluxo de trabalho for cancelado ou seu registro de contexto for excluído antes da conclusão do fluxo de trabalho, o fluxo parará de aguardar e continuará em execução.
Corrente	Registro atual que o fluxo de trabalho processa. Selecione uma cápsula de dados que contenha um registro da tabela de fluxo de trabalho associada.

Saídas

Os detalhes da execução do fluxo exibem somente valores de saída do fluxo que são gerados enquanto o fluxo está em execução. Se você configurar o fluxo para aguardar a conclusão do fluxo de trabalho, os detalhes da execução do fluxo poderão exibir todos os valores de saída do fluxo. Se o fluxo não aguardar, os detalhes de execução do fluxo exibirão somente os valores de saída do fluxo de trabalho que foram gerados antes de **Chame um fluxo de trabalho** a lógica de fluxo é concluída. Se **Chame um fluxo de trabalho** concluído antes que o fluxo de trabalho seja concluído, os valores de saída do fluxo de trabalho param de ser atualizados e exibem somente o último valor conhecido.

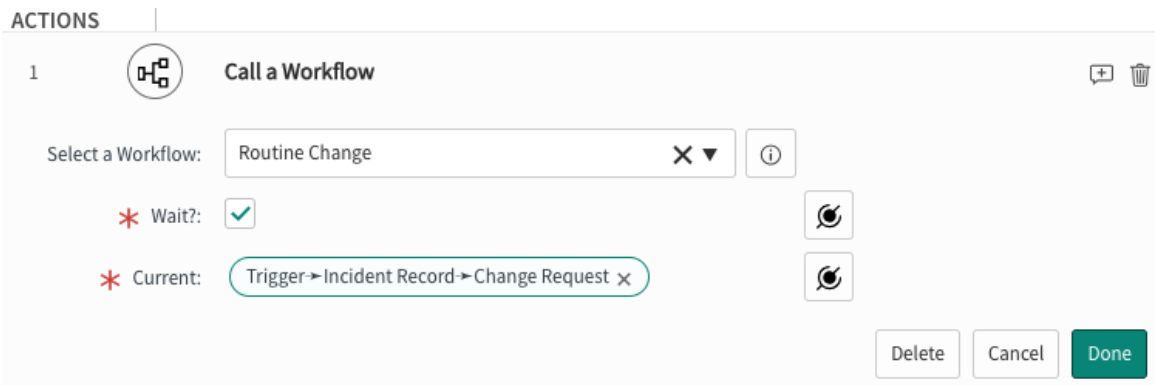
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
Estado	Estado do fluxo de trabalho. Este valor vem do registro de contexto do fluxo de trabalho. O estado será **Concluído** se o fluxo de trabalho for executado com sucesso. Se o fluxo de trabalho for cancelado, o estado do fluxo de trabalho será definido como **Cancelado** . Se o registro de contexto for excluído antes da conclusão do fluxo de trabalho, o estado do fluxo de trabalho será definido como **Inválido** .
Contexto	Referência ao registro de contexto do fluxo de trabalho.
Resultado	Cadeia de caracteres que contém o resultado do fluxo de trabalho. Este valor vem do registro de contexto do fluxo de trabalho.
Valor de retorno	Cadeia de caracteres que contém return_value do fluxo de trabalho. Este valor vem do registro de contexto do fluxo de trabalho.

Example: Chamando o fluxo de trabalho de mudança de rotina

Neste exemplo, o fluxo chama o. **Mudança de rotina** fluxo de trabalho. . **Espera?** para que o fluxo seja pausado até a conclusão deste fluxo de trabalho. . **Atual** o campo é preenchido usando uma cápsula de dados que representa o registro que acionou este fluxo.

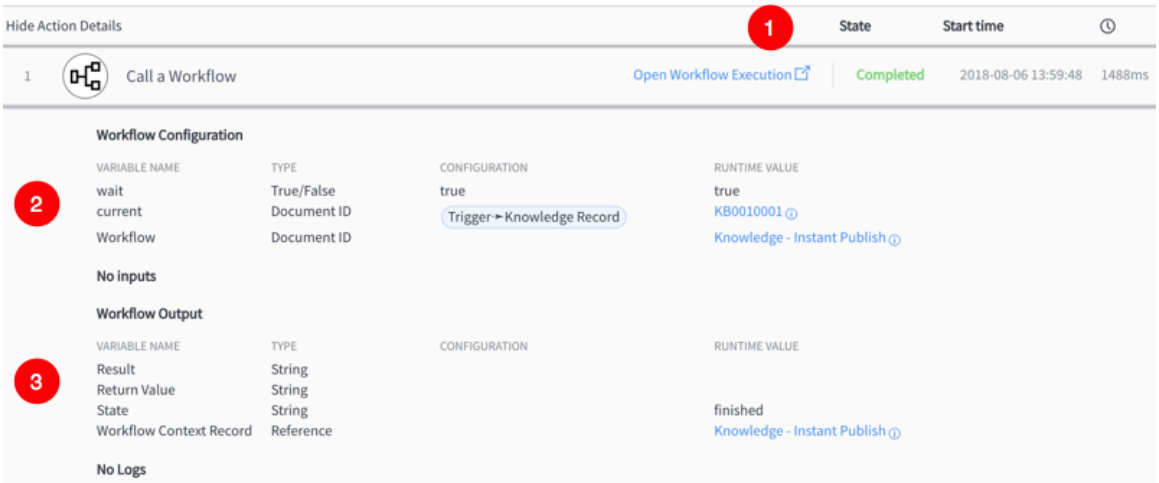


Tradução automática

© 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.

Detalhes da execução

Detalhes da execução do fluxo de trabalho de chamada



1. O cabeçalho exibe um link para que você possa exibir o andamento do fluxo de trabalho no Editor de fluxo, o estado da lógica do fluxo, a hora de início e a duração do tempo de execução.
2. . **Configuração do fluxo de trabalho** a seção exibe como a lógica de fluxo foi configurada para este fluxo e os valores de tempo de execução que foram gerados.
3. . **Saída do fluxo de trabalho** a seção exibe a saída gerada pelo fluxo de trabalho enquanto o fluxo está em execução.

Nota:
Se você cancelar o fluxo de trabalho ou excluir o registro de contexto antes da conclusão do fluxo de trabalho, o estado da lógica de fluxo será definido como **Concluído** .

Faça o seguinte até a lógica de fluxo

Aplique uma ou mais ações repetidamente até que uma condição de término seja atendida. Você pode usar os dados de fluxo para especificar as condições de término.

Você pode usar **Faça o seguinte até** lógica de fluxo para criar um loop que aplica repetidamente uma ou mais ações. Esta lógica de fluxo requer uma condição que especifique quando parar o loop.

Nota:
Quando você define um valor de cápsula de dados de dentro de uma ramificação de lógica de fluxo a seguir, o valor da cápsula de dados só está disponível para outras ações na mesma ramificação. Fazer referência a um valor de cápsula de dados que foi definido dentro de um A ramificação a seguir de fora da ramificação lógica de fluxo produz um valor nulo.

Entradas

Rótulo da condição

Tipo de dados: *String*

Descrição em texto da condição que você deseja exibir no fluxo.

Condições

Tipo de dados: *Conditions*

Tradução automática

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

Condições sob as quais o loop termina. Você pode, por exemplo, encerrar um loop quando o estado de um incidente mudar. Se a condição final for verdadeira quando o fluxo começar, o loop será executado uma vez e, em seguida, será interrompido.

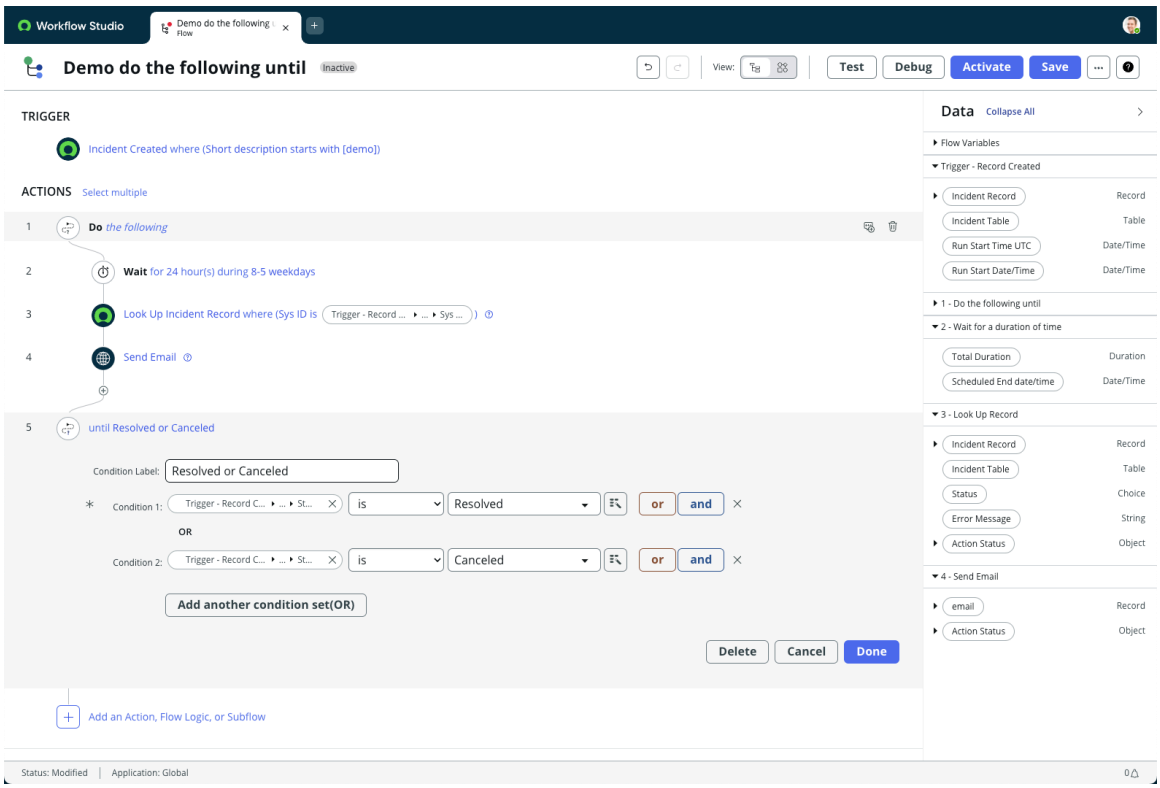
Dica:
Você pode usar variáveis de fluxo para verificar condições personalizadas, como o número de vezes que um loop foi executado.

Saídas

Esta lógica de fluxo não produz saídas.

Example: Envie um e-mail diário até que um incidente seja resolvido

Neste exemplo, o fluxo envia um e-mail diário sobre o incidente, até que o incidente esteja em um estado Encerrado ou Cancelado. . **Faça o seguinte** ramificação, há uma etapa para pesquisar o registro do incidente.

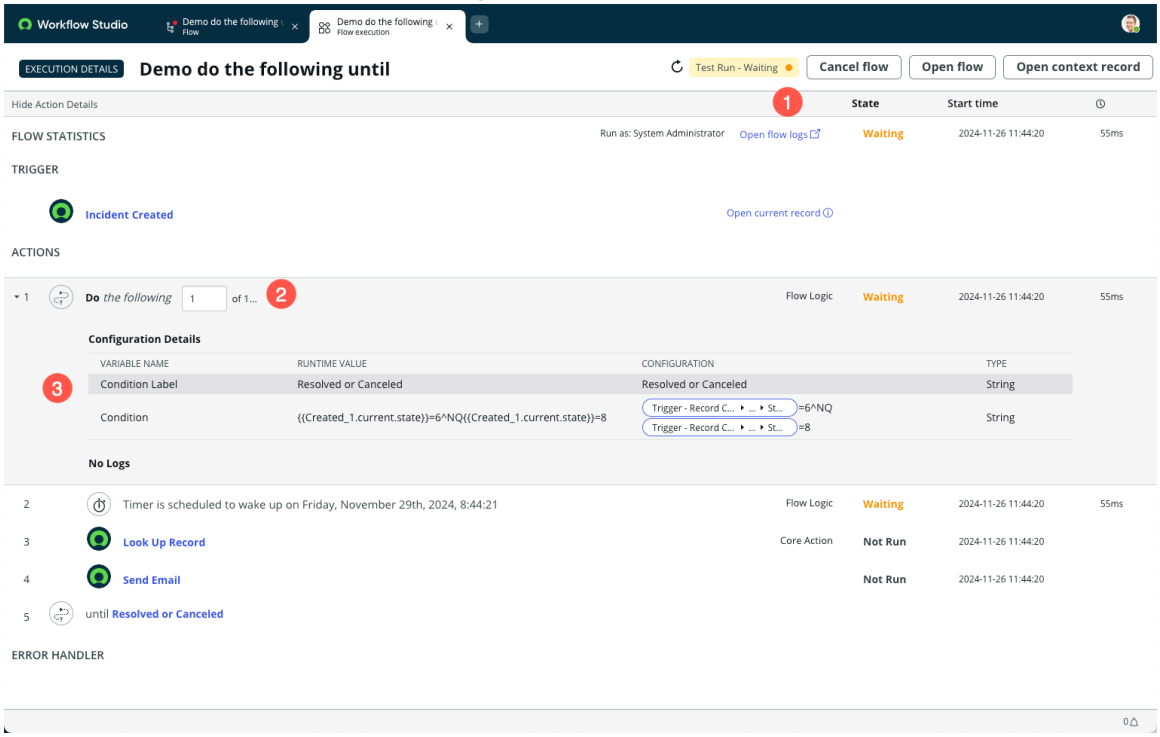


Tradução automática

© 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.

Detalhes da execução

Detalhes da execução para Faça o seguinte até



1. O cabeçalho mostra o estado, a hora de início e o tempo de execução da lógica de fluxo.
2. Esta lógica de fluxo pode executar ações ou subfluxos várias vezes até que sua condição seja atendida. Use os ícones de seta para selecionar uma iteração e seus valores.
3. A seção Ações mostra detalhes sobre as ações, fluxos ou subfluxos que são executados durante esta iteração de loop.

Faça o seguinte na lógica de fluxo paralelo

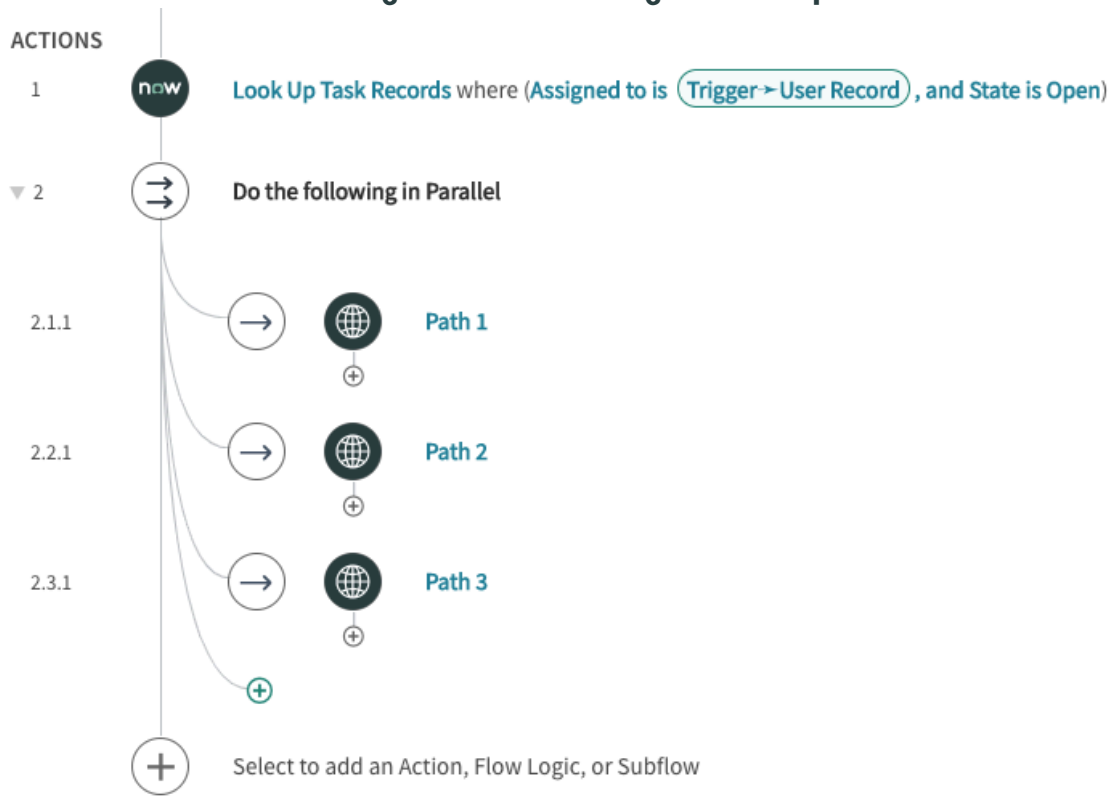
Execute ações e subfluxos em caminhos separados em um bloco de lógica de fluxo isolado.

Com essa lógica de fluxo, você pode executar ações e subfluxos em caminhos separados. Se alguma ação no bloco de lógica de fluxo em paralelo Fazer o seguinte precisar aguardar, outras ações serão executadas até que todos os caminhos no bloco terminem o 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.

Os caminhos em um fazem o seguinte no bloco de lógica de fluxo paralelo



Nota:
Os caminhos em um bloco de lógica de fluxo paralelo não são executados em vários threads, já que um contexto de execução de fluxo é executado em um único thread. No entanto, pode haver momentos em que você desejará executar fluxos em contextos separados, embora isso possa consumir mais recursos da sua instância. Para executar subfluxos em contextos de fluxo separados dentro do mesmo fluxo, consulte Fluxos dinâmicos.

Entradas

Em lógica de fluxo paralelo, faça o seguinte: Em vez disso, ele exibe um sinal de adição (ícone) que permite criar um caminho com ações ou subfluxos.

As ações e os subfluxos em cada caminho são executados até que todas as tarefas no bloco de lógica de fluxo sejam concluídas.

Saídas

Esta lógica de fluxo não tem saídas, mas as ações e subfluxos em cada caminho podem ter saídas. Enquanto o fluxo está em execução, as saídas de um caminho só podem ser acessadas por outras ações no mesmo caminho. Depois que a lógica de fluxo paralelo for concluída, suas saídas finais serão acessíveis para o restante do fluxo.

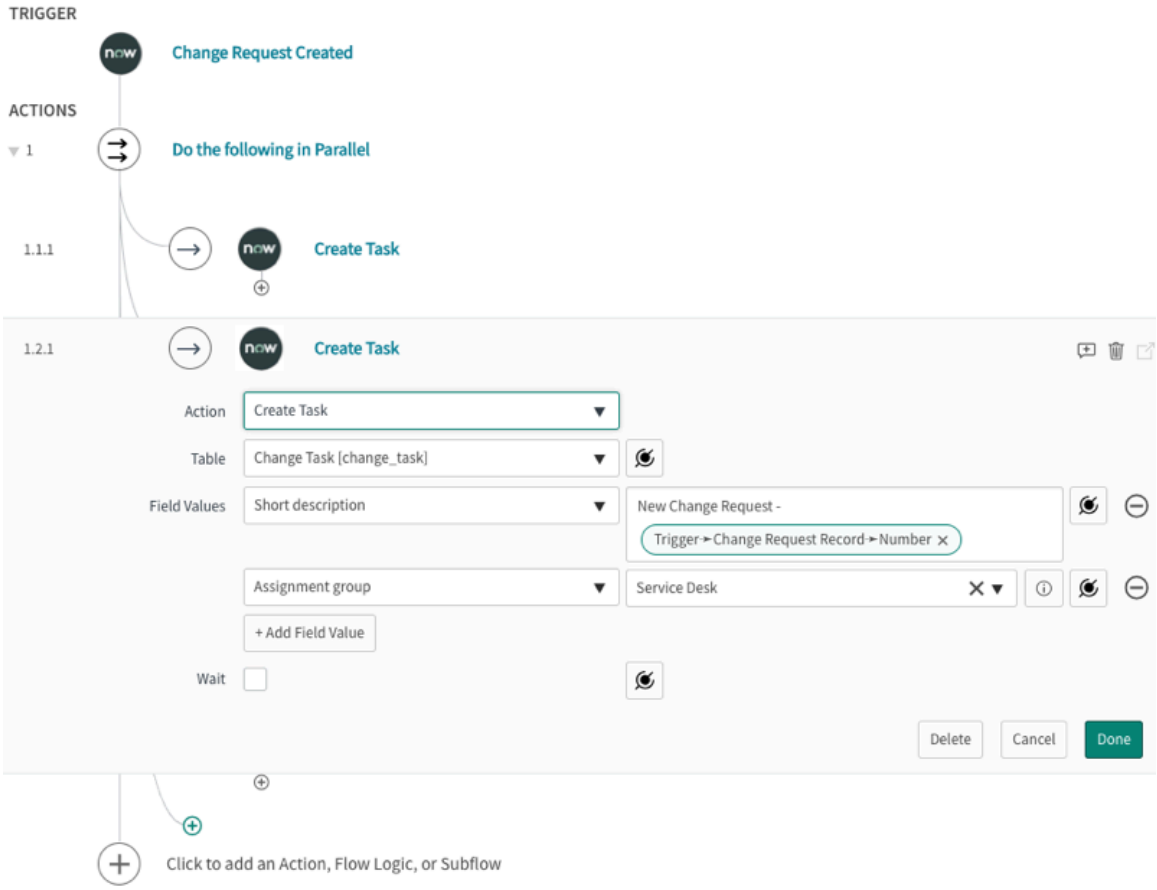
Example: Crie duas tarefas em paralelo quando uma solicitação de mudança for criada

Neste exemplo, um fluxo é acionado quando uma nova solicitação de mudança é criada. Usando **Faça o seguinte em Paralelo** duas tarefas são criadas em caminhos separados e atribuídas a grupos diferentes. O fluxo usa o. **Número** cápsula de dados de campo da solicitação de mudança acionadora para exibir o número na descrição resumida do registro da tarefa.

Tradução automática

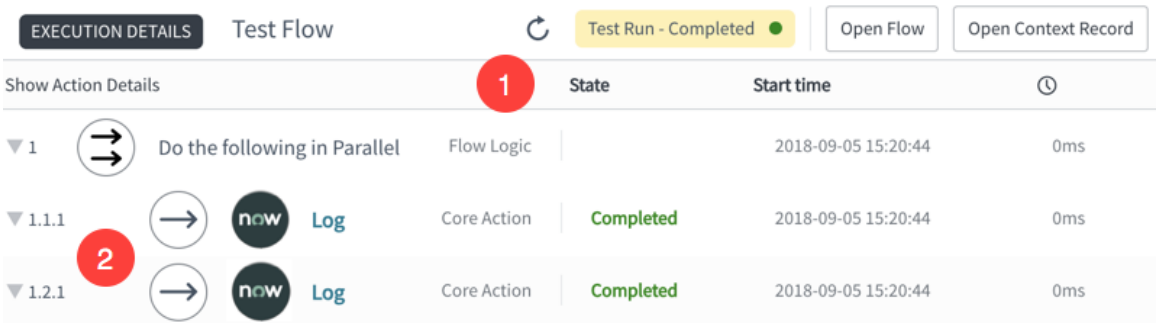
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Faça o seguinte nas entradas de lógica de fluxo paralelo



Detalhes da execução

Faça o seguinte em detalhes de execução paralela



1. O cabeçalho mostra o estado, a hora de início e o tempo de execução da lógica de fluxo.
2. A seção Detalhes da configuração mostra o estado, a hora de início e o tempo de execução de cada caminho no bloco de lógica de fluxo.

Diretrizes gerais

Evite criar dependências de dados entre caminhos

Como um fluxo pode executar caminhos em qualquer ordem, evite criar dependências de dados entre caminhos separados. Por exemplo, não tem um caminho que cria um registro e outro caminho que atualiza o mesmo registro. O caminho do registro de atualização pode ser executado antes do caminho de criação do registro.

Não compartilhe dados entre caminhos

Tradução automática

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

Workflow Studio impede que você arraste cápsulas de dados entre caminhos porque o sistema não pode determinar qual caminho terminará primeiro para fornecer o valor de saída.

Lógica de fluxos dinâmicos

Identifique e execute um fluxo ou subfluxo dinamicamente usando dados de tempo de execução. Crie modelos para fornecer entradas esperadas para fluxos ou subfluxos chamados dinamicamente.

A lógica de Fluxo dinâmico chama um fluxo ou subfluxo durante o tempo de execução usando os dados que você especifica durante o design do fluxo. Você pode usar o Fluxo dinâmico para selecionar qual fluxo será executado quando vários fluxos tiverem nomes ou finalidades semelhantes.

Para usar o Fluxo Dinâmico, o flow designer faz o seguinte:

1. Cria e publica um fluxo ou subfluxo para usar como modelo.
2. Adiciona fluxo dinâmico a um fluxo primário.
3. Seleciona o modelo de fluxo para Fluxo dinâmico.
4. Insere o nome do fluxo para Fluxo dinâmico.
5. Insere as entradas necessárias especificadas pelo modelo de fluxo.

Modelos de fluxo de dinâmico

O modelo de um Fluxo dinâmico pode ser um fluxo ou um subfluxo. As entradas do modelo devem ter correspondência com as entradas de qualquer fluxo ou subfluxo chamado dinamicamente. Uma entrada tem correspondência quando tem os mesmos valores de campo **Rótulo** e **Nome** em cada fluxo ou subfluxo.

Depois de criar um modelo, copie-o para criar fluxos ou subfluxos com nome e desempenho semelhantes. Certifique-se de dar um nome para cada fluxo ou subfluxo de acordo com uma convenção de nomenclatura padrão que possa ser gerada pelo Fluxo dinâmico.
Para obter mais informações sobre como criar um modelo para Fluxo dinâmico, consulte Introdução ao fluxo dinâmico e Obter saídas de fluxo.

Entradas

As entradas a seguir sempre aparecem quando você adiciona a lógica de Fluxo dinâmico a um fluxo.

Entrada	Descrição
Modelo de Fluxo	Modelo cujas entradas o fluxo dinâmico copia e exibe. As entradas do modelo devem ter correspondência com as entradas do subfluxo que você deseja executar.
Fluxo	Nome ou ID do sistema do fluxo ou subfluxo que você deseja executar. Os nomes de fluxo devem ser o nome de exibição, não o nome interno do fluxo. Por exemplo, insira o nome `Meu fluxo dinâmico` não `my_dynamic_flow`. Gere um nome de fluxo ou subfluxo dinamicamente inserindo uma cadeia de caracteres e concatenando-a com valores 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.

Entrada	Descrição
	Você pode chamar um fluxo ou subfluxo que esteja associado a outro escopo da aplicação inserindo um formato scope-name.flow-name. O usuário que executa o fluxo ou subfluxo deve ter acesso aos escopos da aplicação que você especificar. Se você não especificar um escopo da aplicação, o fluxo dinâmico será executado no escopo do fluxo primário. **Nota:** Se o sistema não puder encontrar o fluxo ou subfluxo, ele ignorará a etapa de lógica do fluxo **dinâmico** e registrará em log uma mensagem de erro.
Aguardar conclusão	Opção para forçar o fluxo primário a aguardar até que o fluxo dinâmico termine antes de prosseguir com a próxima ação.

Nota:
Você verá mais entradas herdadas depois de selecionar um **Modelo de fluxo**.

Obter saídas de fluxo

As saídas de Fluxo dinâmico aparecem no painel de dados como cápsulas de dados do tipo Registro que são nomeadas como Contexto. Você pode usar esses contextos de fluxo para derivar os valores de tempo de execução para saídas de fluxo dinâmico com a lógica de fluxo Obter saídas de fluxo. Para usar o Obter saídas de fluxo, o flow designer faz o seguinte:

1. Adiciona um Fluxo dinâmico a um fluxo.
2. Adiciona Obter saídas de fluxo após o fluxo dinâmico.
3. Especifica o valor do **Contexto** clique no seletor de cápsula de dados (e selecionando **Fluxo Dinâmico** > **Contexto**.

Para obter mais informações sobre como usar Obter saídas de fluxo, consulte Introdução ao fluxo dinâmico e Obter saídas de fluxo.

Diretrizes gerais

Se você tiver vários subfluxos com funcionalidade semelhante, use fluxos dinâmicos

Os fluxos dinâmicos permitem compartimentalizar seus processos aplicando um modelo para lidar com as entradas de vários subfluxos semelhantes. A compartimentalização permite distinguir entre subfluxos que executam funções semelhantes, como subfluxos para IntegrationHub spokes.

As entradas de subfluxo chamadas dinamicamente correspondem às entradas de fluxo do modelo

O sistema gera um erro e o fluxo principal não pode ser executado corretamente quando as entradas de um fluxo dinâmico e um modelo de fluxo não correspondem.

Use o contexto correto ao obter saídas de fluxo

Um registro de contexto identifica exclusivamente a execução do fluxo. Se você executar um fluxo dinâmico várias vezes, haverá vários registros de contexto para escolher. Quando 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.

usa o fluxo dinâmico várias vezes em um fluxo, certifique-se de escolher o registro de contexto correto da execução correta sempre que obter saídas de fluxo.

Encerrar lógica de fluxo

Pare de executar o fluxo atual. Use o Finalizar fluxo em uma ramificação do fluxo para especificar uma condição de saída. Por exemplo, finalize o fluxo quando ele atingir um bloco lógico de fluxo "if" específico.

A lógica de fluxo final pode estar contida em um bloco de lógica de fluxo condicional, como um **Se** , **Caso contrário, se** ou **Caso contrário** bloco de lógica de fluxo. Use esta lógica de fluxo para interromper um fluxo quando determinadas condições forem atendidas. Não é possível adicionar ações ou lógica de fluxo depois de usar **Fluxo final** lógica de fluxo. Todas as ramificações de um fluxo são encerradas quando um fluxo atinge **Fluxo final** lógica de fluxo, incluindo **Aguarde uma duração** lógica. Qualquer ramificação executada em paralelo também interrompe seu andamento quando você usa o. **Fluxo final** lógica de fluxo.

Entradas

Esta lógica de fluxo não tem entradas.

Saídas

Esta lógica de fluxo não tem saídas. Quando essa lógica de fluxo encerra um fluxo ou subfluxo, ela define o estado como Concluído. Os subfluxos que terminam só podem retornar um valor de saída para um fluxo primário se houver uma lógica de fluxo Atribuir saídas de subfluxo anterior à lógica de subfluxo final.

Diretrizes gerais

Use as diretrizes gerais ao adicionar uma lógica de fluxo final ou subfluxo final.

Atribua saídas de subfluxo antes da lógica de fluxo de subfluxo final

Se um subfluxo sempre precisar retornar um valor de saída para um fluxo primário, use uma lógica de fluxo Atribuir saídas de subfluxo antes da lógica de subfluxo final. Por padrão, um subfluxo encerrado não retorna valores de saída.

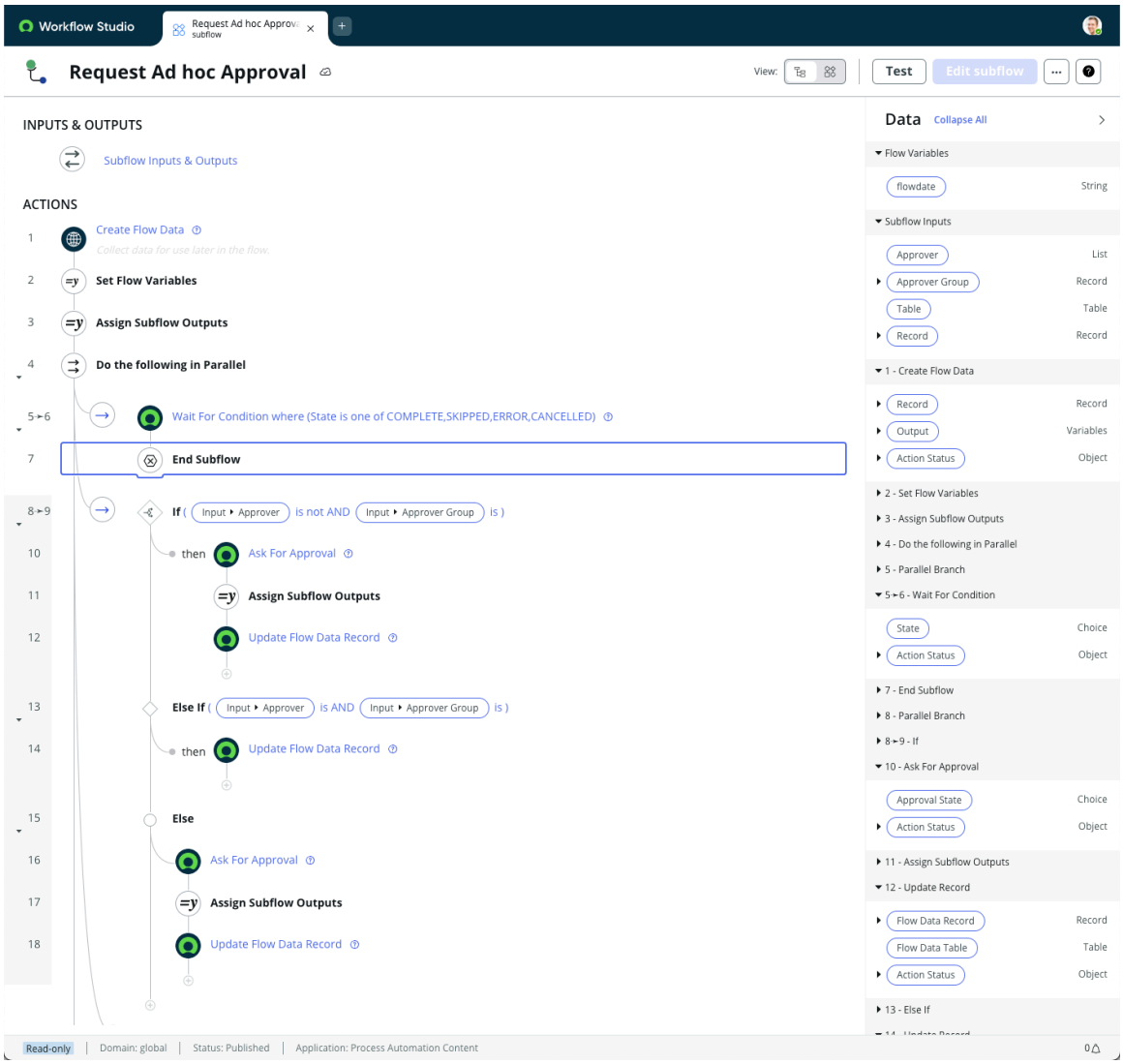
Projetar fluxos primários para lidar com um subfluxo encerrado

Se você chamar um subfluxo que tem uma ramificação final, certifique-se de que o fluxo de chamada possa lidar com a saída de subfluxo não recebendo. Cabe ao autor do fluxo e do subfluxo passar dados entre fluxos.

Tradução automática

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

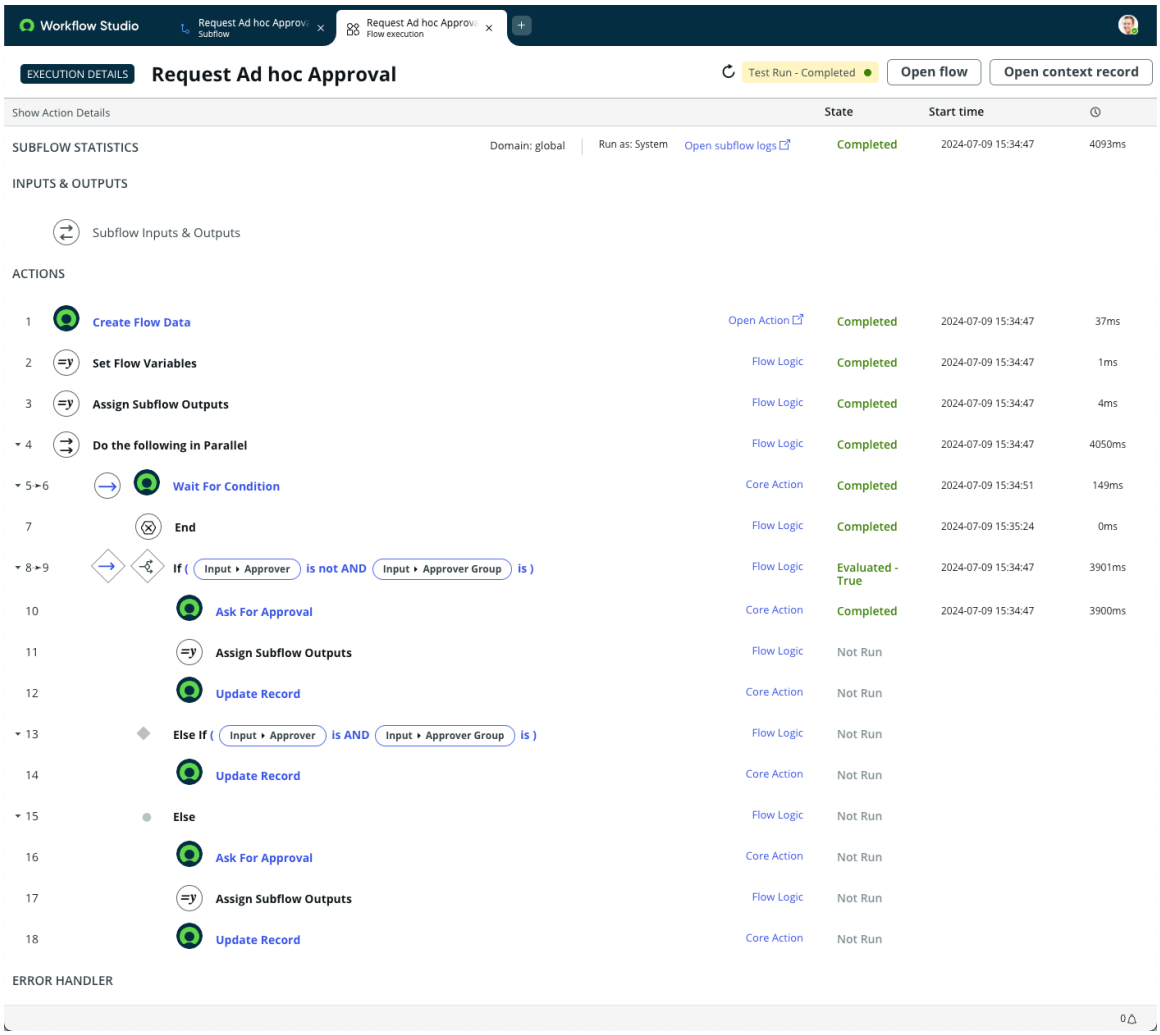
Example: Subfluxo Solicitar aprovação ad hoc



Este subfluxo de exemplo oferece suporte à adição de aprovações arbitrárias de um Playbooks atividade. A condição de espera nas etapas 5 a 6 verifica o registro de dados de fluxo em busca de um estado final, como cancelado, concluído, erro ou ignorado. Quando o registro de dados de fluxo entra em um desses estados, o subfluxo termina sem atribuir saídas.

Tradução automática

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



Quando o subfluxo atinge esta ramificação, ele interrompe o subfluxo e define o estado como Concluído. As ações em outras ramificações não são executadas.

Sair da lógica de fluxo de loop

Saia de um loop de lógica de fluxo quando as condições de uma lógica de fluxo "If" forem atendidas. Continue executando o fluxo da próxima etapa após o loop de lógica de fluxo. Essa lógica de fluxo também é conhecida como "pausa".

Posicionamento de loop de saída válido

Você só pode adicionar lógica de fluxo de loop de saída em determinadas partes de um fluxo. A lógica de fluxo do loop de saída deve estar em uma ramificação de um primário para cada ou fazer o seguinte bloco de lógica de fluxo até.

- Ramificação de um bloco lógico de fluxo IF
- Ramificação de um bloco de lógica de fluxo Else If
- Ramificação de um bloco de lógica de fluxo Else

Entradas

Esta lógica de fluxo não tem entradas.

Tradução automática

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

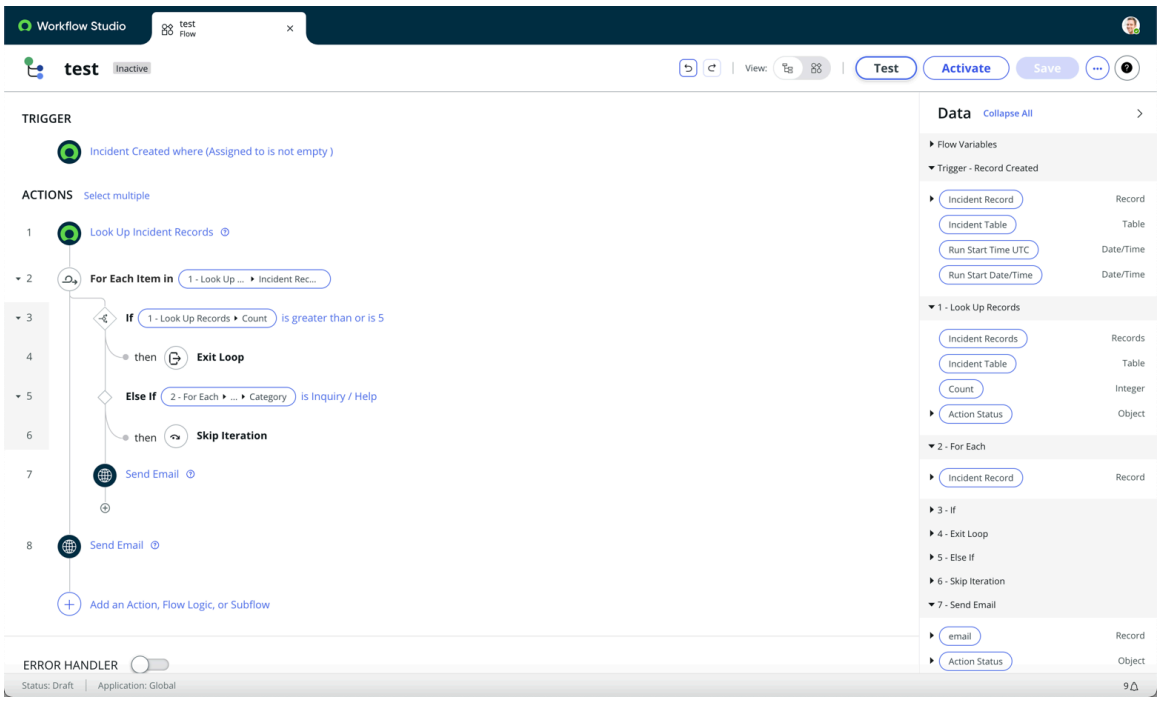
Esta lógica de fluxo não tem saídas.

Detalhes da execução

Quando um fluxo sai de um loop, o estado do bloco de lógica de fluxo de loop de saída se torna Concluído. Todas as etapas restantes no Para cada ou faça o seguinte até que o bloco de lógica de fluxo não seja executado.

Example: Saia de um loop com base na contagem de incidentes

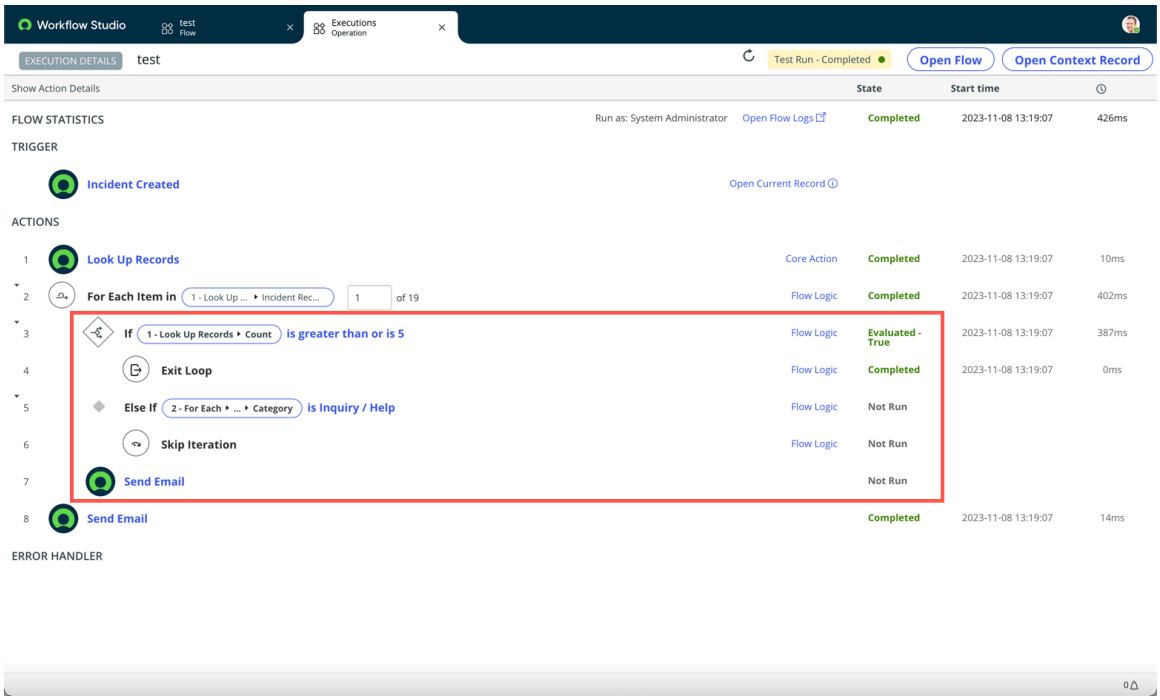
Neste exemplo, um fluxo gera uma lista de incidentes atribuídos a um usuário. Para cada incidente atribuído ao usuário, o fluxo envia um e-mail. Se a lista de incidentes for maior ou igual a 5, o fluxo sairá do loop lógico Para cada fluxo e não enviará um e-mail.



Neste exemplo, há 19 incidentes atribuídos ao usuário, que atendem às condições de saída. O primeiro item do contador de lógica de fluxo para cada mostra a lógica de fluxo de loop de saída com um estado 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.



Para cada lógica de fluxo

Aplique uma ou mais ações a cada registro em uma lista de registros.

. **Para cada um** a lógica de fluxo aplica uma ou mais ações a uma lista de registros. O fluxo aplica as ações contidas na lógica de fluxo a cada registro na lista.

> **Nota:**
> Quando você define um valor de cápsula de dados de dentro de um para cada ramificação de item da lógica de fluxo, o valor da cápsula de dados só está disponível para outras ações na mesma ramificação. Fazer referência a um valor de cápsula de dados que foi definido dentro de um para cada ramificação de fora da ramificação lógica de fluxo produz um valor nulo.

em um grande número de registros pode consumir muitos recursos, especialmente quando o bloco lógico de fluxo inclui ações complexas para cada iteração. Para evitar problemas de desempenho, desative o relatório usando a propriedade do sistema `com.snc.process_flow.reporting.level`. Para obter mais informações, consulte Workflow Studio propriedades do sistema de fluxo.

Entradas

Itens

Tipo de dados: `Records`

Lista de valores de SYS ID ou cápsula de dados de registros especificando os registros a serem processados em sequência. Você pode usar uma ação Pesquisar registros para gerar uma lista de registros. Para obter mais informações, consulte Ação Pesquisar registros.

> **Nota:**
> Se você quiser processar itens em uma ordem específica, primeiro classifique os itens nesta entrada com antecedência. Por exemplo, use a opção Ordenar por para classificar os resultados de uma ação Pesquisar registros.

Saídas

[Nome da tabela] Registro

Tradução automática

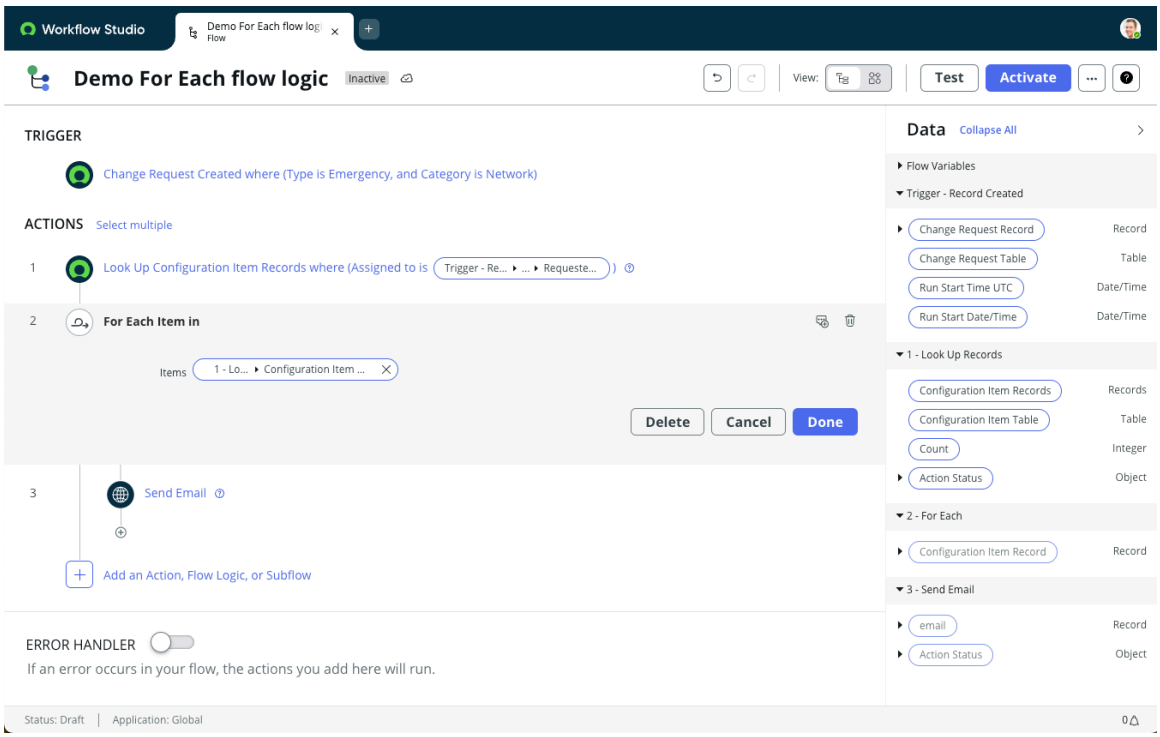
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Tipo de dados: *Record*

Registro atual no loop.

Nota:
Por padrão, todos os loops de fluxo armazenam apenas detalhes de execução da primeira e da última iterações de um loop. Para relatar todas as iterações de um loop, crie um registro de configuração de execução de fluxo para cada fluxo que você deseja coletar detalhes de execução de loop. Para obter mais informações sobre configurações de execução de fluxo, consulte Configurações de execução de fluxo.

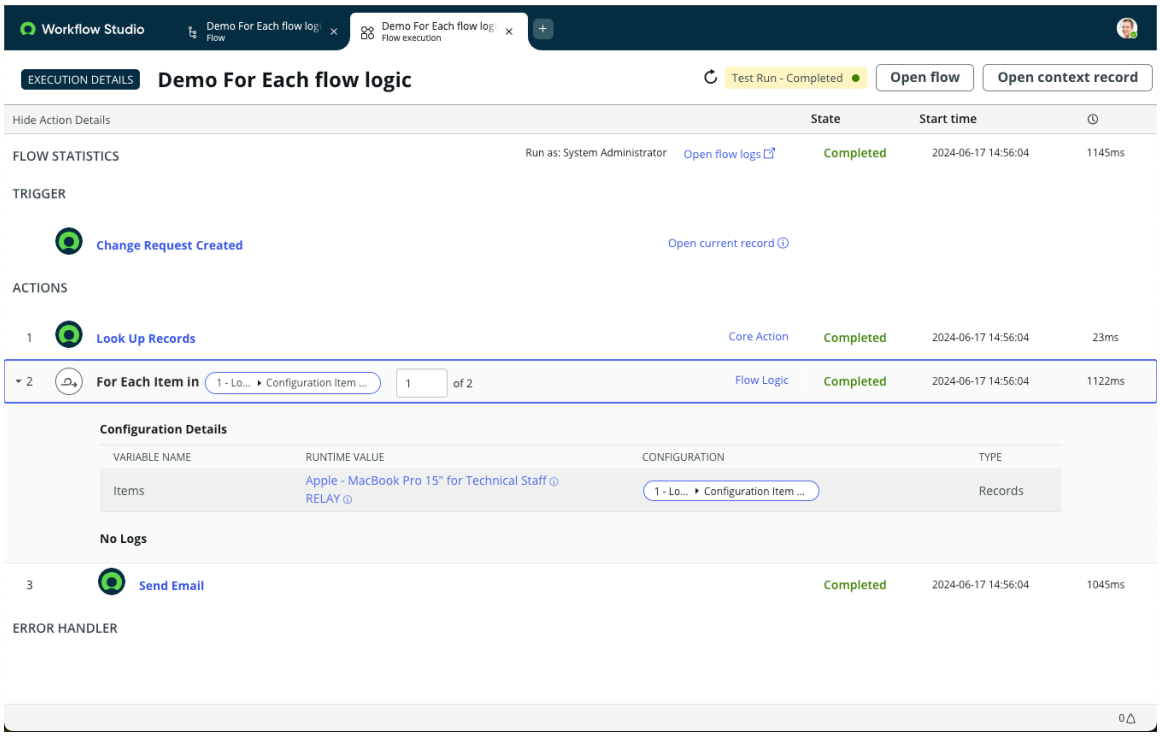
Example: Envie um e-mail para cada item de configuração potencialmente afetado por uma mudança



Este fluxo de exemplo começa quando um registro de solicitação de mudança é criado. O fluxo usa uma ação Pesquisar registros para encontrar registros de item de configuração atribuídos ao solicitante da solicitação de mudança. O fluxo usa para cada lógica de fluxo para enviar um e-mail sobre cada configuração que pode ser afetada pela solicitação de mudança. A saída da ação Pesquisar registros contém a lista de registros a serem processados.

Tradução automática

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



Os detalhes da execução do fluxo mostram o registro do item de configuração usado para cada iteração do loop.

Diretrizes gerais

Use essas diretrizes gerais com uma lógica de fluxo para cada.

Evite adicionar mais de 1000 itens

Evite iterar listas com mais de 1000 registros. Mantenha sua lista de registros menor para otimizar o desempenho do fluxo. Para iterar listas com mais de 1000 registros, divida a lista em seções menores e use vários fluxos.

Evite definir fases que dependem de uma lógica de fluxo para cada

O Flow Designer impede que você adicione fases em um **Para cada um** bloco. Você só pode adicionar fases antes ou depois de um **Para cada um** bloco.

Evite aninhados para cada loop

Para cada loop aninhado que processa muitos registros. Os loops aninhados podem fazer com que o fluxo seja executado até que seja interrompido pela regra de cota de transação de fluxo, o que evita que os fluxos sejam executados por mais de uma hora. Para obter mais informações sobre cotas de transação, consulte Cotas de transação .

Volte para a lógica de fluxo

Retorne a uma etapa anterior no fluxo para repetir uma sequência de ações.

Requisitos de versão da família

Você só pode adicionar a lógica Voltar para fluxo a novos fluxos criados a partir do Washington DC versão da família e para a frente. Fluxos que foram criados em versões anteriores ao Washington DC A versão da família não é compatível com Voltar para a 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.

Voltar para o posicionamento

Você só pode adicionar a lógica Voltar para fluxo em determinadas partes de um fluxo.

- A lógica Voltar para fluxo deve estar em uma ramificação de um bloco de lógica de fluxo primário.
  - Ramificação If, Else If ou Else If
  - Ramificação de resposta da lógica Fazer um fluxo de decisão
  - Capturar ramificação da lógica de fluxo de tentativa
- A lógica Voltar para fluxo deve estar fora da seção Manipulador de erros.

Voltar para a etapa de destino válida

Voltar para a lógica de fluxo só permite que você selecione uma etapa de destino de retorno válida. Uma etapa de destino válida deve atender a todas essas condições.

1. O destino deve ser uma etapa antes da lógica Voltar para fluxo.
2. O destino não pode ser uma etapa em uma ramificação diferente do fluxo.
3. O destino não pode ser uma etapa na mesma ramificação que a lógica Voltar para fluxo.
4. O destino não pode ser uma etapa em um bloco de lógica de fluxo não ramificado, a menos que o bloco de lógica de fluxo não ramificado também inclua uma lógica de retorno para fluxo secundária.
5. O destino pode ser uma etapa fora de um bloco de lógica de fluxo sem ramificação, exceto para fazer o seguinte na lógica de fluxo paralelo.

> **⚠ Aviso:**
> Selecionar uma etapa de destino fora de um bloco de lógica de fluxo primário sai do loop atual e redefine sua contagem de iteração de loop. O sistema exibe contadores de iteração de loop separados para o loop Voltar para e o bloco de lógica de fluxo primário. Todos os loops são limitados pela propriedade Número máximo de iterações de loop (`sn_flow_designer.max_iterations`).

Entradas

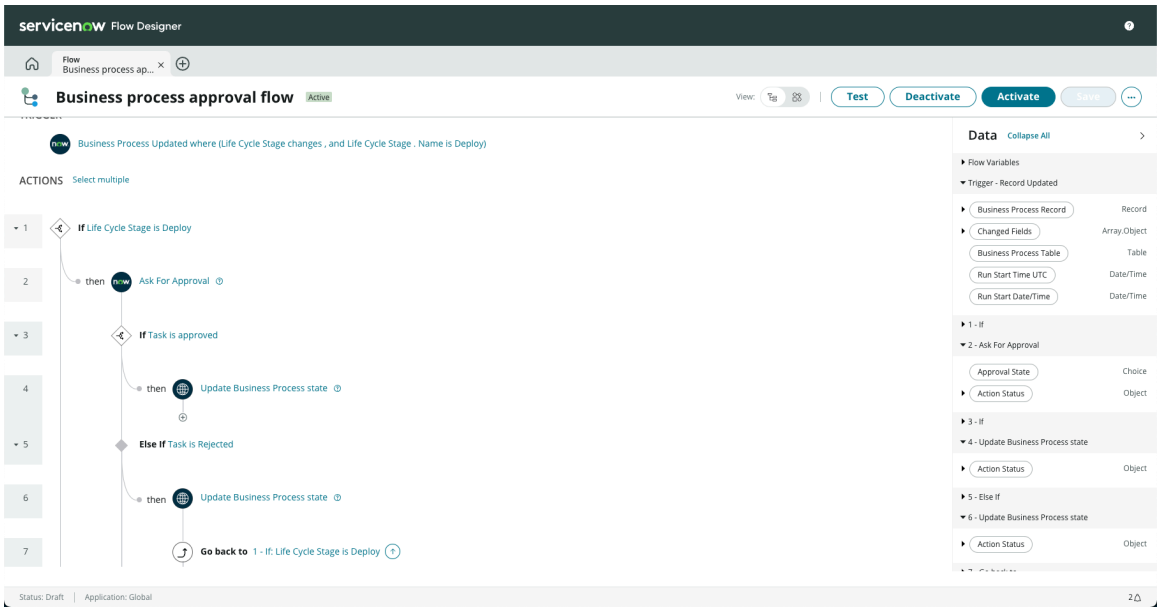
Entrada	Descrição
Voltar para a etapa	Etapa no fluxo que atende às condições de um destino Voltar para etapa.

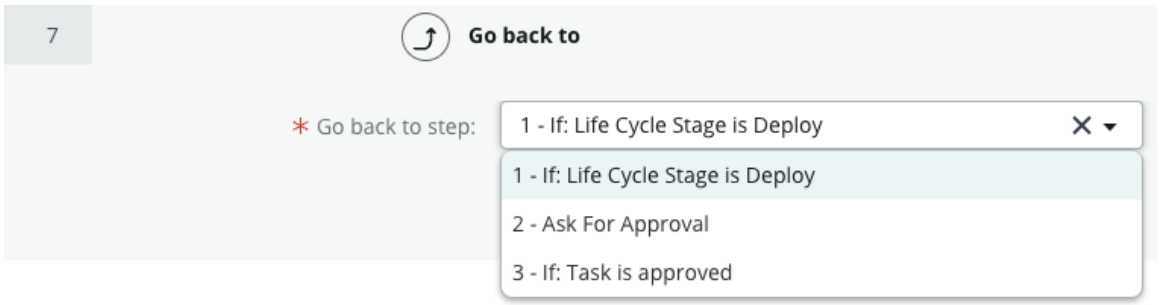
Example: Voltar para o início do fluxo

Neste exemplo, o fluxo retorna para a primeira etapa quando a tarefa de aprovação do registro do gatilho é rejeitada. Voltar para as metas válidas incluem as etapas 1, 2 e 3. A etapa 4 viola a regra 2, pois é uma etapa em uma ramificação diferente. As etapas 5 e 6 violam a regra 3, pois são etapas na mesma ramificação do 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.





Saídas

Esta lógica de fluxo não tem saídas.

Diretrizes gerais

Use estas diretrizes gerais ao adicionar Voltar para a lógica de fluxo.

Voltar para lógica de fluxo após a conclusão da estrutura de fluxo

Voltar para a lógica de fluxo depende de uma sequência fixa de etapas para funcionar corretamente. Adicione a lógica Voltar para fluxo até que o fluxo tenha etapas de destino válidas.

Voltar para as etapas

Um fluxo usa a primeira lógica Voltar para fluxo cujas condições são atendidas. O fluxo ignora todas as etapas Voltar para a lógica de fluxo após a primeira.

Evite criar loops infinitos

Especifique uma condição para retomar o fluxo ou para lançar um erro com cada loop Voltar para. As condições de erro e retomada impedem que um fluxo seja executado até atingir o número máximo de iterações de loop (`sn_flow_designer.max_iterations`). Você pode usar uma lógica de fluxo If para verificar as condições de término do loop. Por exemplo, crie uma variável de fluxo que conte quantas vezes o fluxo executou a lógica Voltar para fluxo. Quando a variável de fluxo atingir um limite, encerre o fluxo.

Voltar para a lógica de fluxo para movê-la

Depois de adicionar a lógica Voltar para fluxo, você não pode movê-la para outro local. Você só pode excluí-lo do local atual e adicioná-lo a outro local válido.

Tradução automática

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

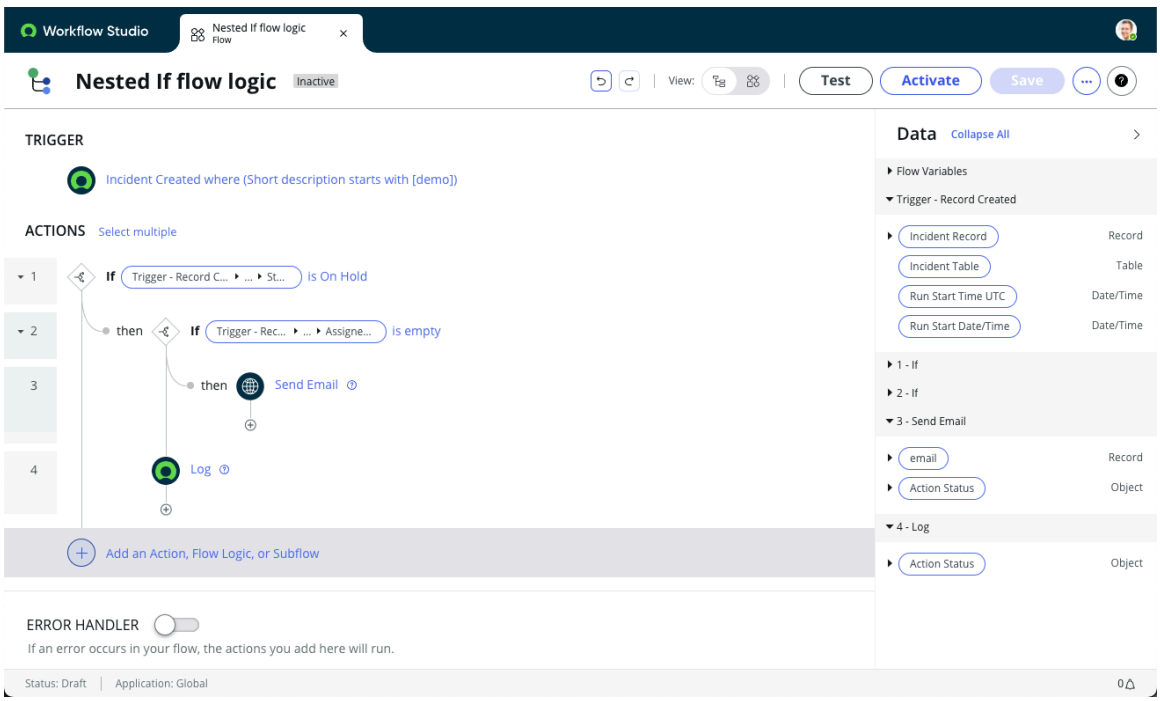
Aplique de forma seletiva uma ou mais ações somente quando uma lista de condições for atendida.

Use esta lógica de fluxo especificando condições baseadas no registro atual. Ações ou subfluxos podem ser adicionados ao fluxo na lógica de fluxo If. O fluxo executa as ações nesta lógica de fluxo somente quando as condições são avaliadas como verdadeiras. Você cria condições com base em dados em registros, como o valor de um estado de tarefa ou urgência.

Nota:
Quando você define um valor de cápsula de dados de dentro de uma ramificação THEN da lógica de fluxo If, o valor da cápsula de dados só está disponível para outras ações na mesma ramificação. Fazer referência a um valor de cápsula de dados que foi definido dentro de uma ramificação THEN de fora da ramificação lógica de fluxo produz um valor nulo.

Blocos lógicos de fluxo de IF aninhados

Você pode adicionar um bloco de lógica de fluxo de IF secundário a um bloco de lógica de fluxo de IF primário. Adicione o bloco de lógica de fluxo If secundário à ramificação THEN do bloco de lógica de fluxo primário.



Entradas

Entrada	Descrição
Rótulo da condição	Rótulo descritivo das condições da ramificação. Um rótulo pode ser mais fácil de ler do que um valor de cápsula de dados de condição longo ou complexo.
Condição	Condições sob as quais a ramificação é executada. O fluxo só executa o conteúdo da ramificação then quando as condições são avaliadas como verdadeiras.

Tradução automática

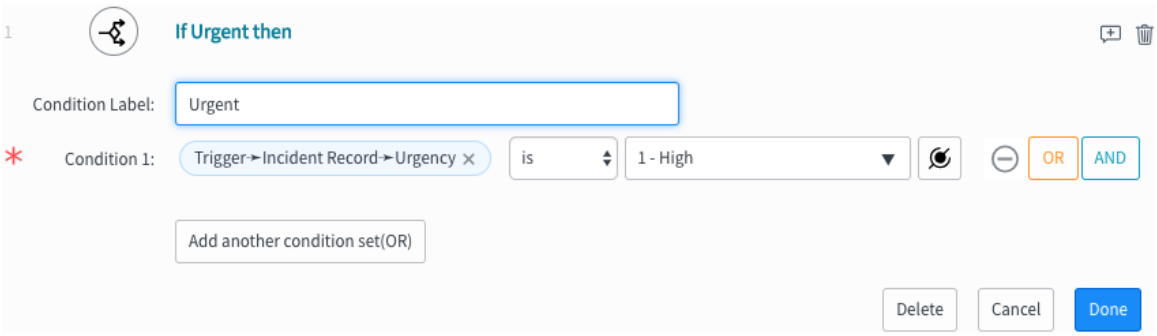
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Saídas

Esta lógica de fluxo não tem saídas.

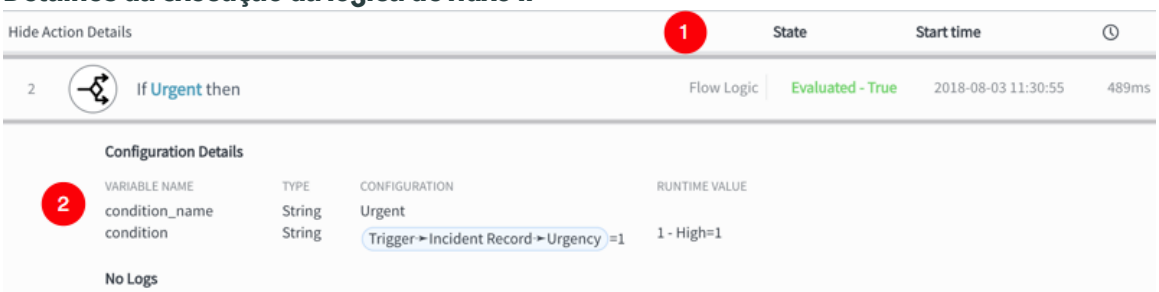
Example: Execute uma ação em se um incidente tiver uma urgência alta

Neste exemplo, a ação é acionada quando o registro de incidente tem um valor de urgência alto.



Detalhes da execução

Detalhes da execução da lógica de fluxo If



1. O cabeçalho mostra o estado, a hora de início e o tempo de execução da lógica de fluxo.
2. A seção Detalhes da configuração mostra os detalhes sobre as variáveis usadas pelo fluxo, incluindo os valores de tipo, configuração e tempo de execução de cada variável. Use *`condição`* variável para ver se as condições de ramificação foram atendidas.

Diretrizes gerais

Use estas diretrizes gerais para criar blocos lógicos de fluxo de IF eficazes.

Evite fazer referência a valores de cápsula de dados fora da ramificação THEN

Quando você define um valor de cápsula de dados de dentro de uma ramificação THEN da lógica de fluxo If, o valor da cápsula de dados só está disponível para outras ações na mesma ramificação. Fazer referência a um valor de cápsula de dados que foi definido dentro de uma ramificação THEN de fora da ramificação lógica de fluxo produz um valor nulo.

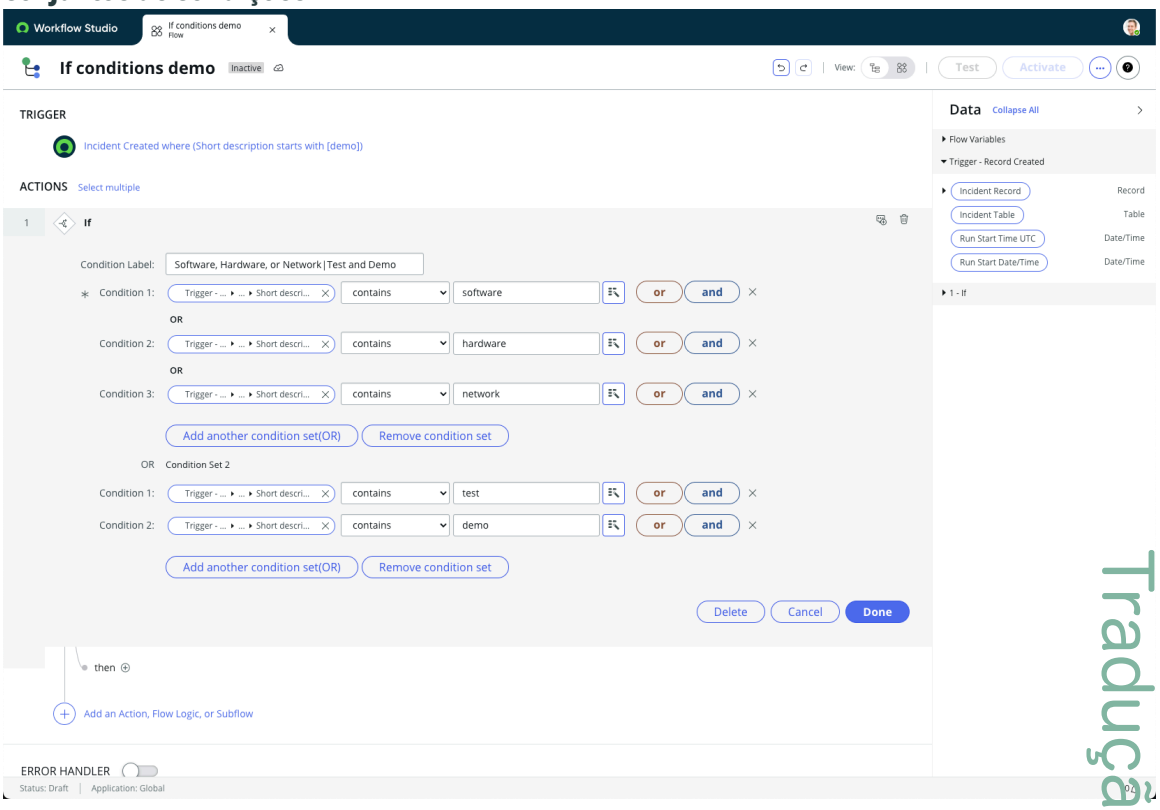
Agrupe os tipos de condição correspondentes em seus próprios conjuntos de condições

Misturar condições de diferentes tipos para os mesmos valores de campo pode produzir resultados inesperados. Por exemplo, adicionar uma condição AND a um grupo de várias condições OR para uma descrição resumida de incidente pode produzir uma situação em que a condição If nunca é avaliada como verdadeira. Use grupos de condição para agrupar tipos de condição semelhantes para o mesmo campo. Por exemplo, agrupe todas as condições OR para uma descrição resumida de incidente em um conjunto de condições e agrupe todas as condições E para uma descrição resumida de incidente em outro conjunto de condições.

Tradução automática

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

Exemplo de agrupamento de condições correspondentes em conjuntos de condições



Substitua vários blocos de lógica de fluxo If por um bloco de lógica de fluxo de decisão

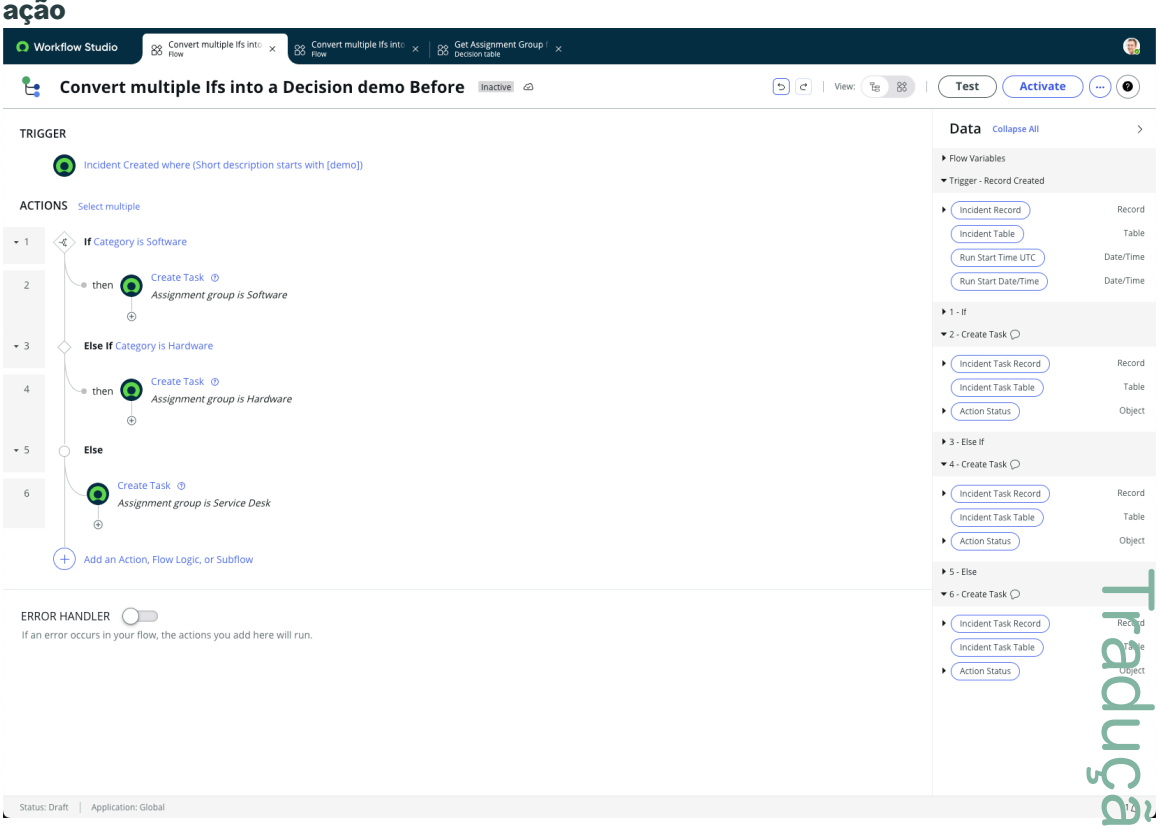
Em vez de criar blocos de lógica de fluxo duplicados que variam somente de acordo com suas condições, use uma tabela de decisão para gerar uma resposta. Por exemplo, suponha que você queira usar a categoria de incidente para definir o grupo de atribuição de um registro de tarefa de incidente. Em vez de criar um bloco de lógica de fluxo If duplicado para cada valor de categoria, use a lógica Fazer um fluxo de decisão para fornecer uma resposta para o grupo de atribuição.

Este é um fluxo de exemplo que usa três blocos de lógica de fluxo de IF que criam um registro de tarefa de incidente. A única diferença entre os blocos de lógica de fluxo If são as condições da categoria 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.

Exemplo de vários blocos de lógica de fluxo IF que fazem a mesma ação

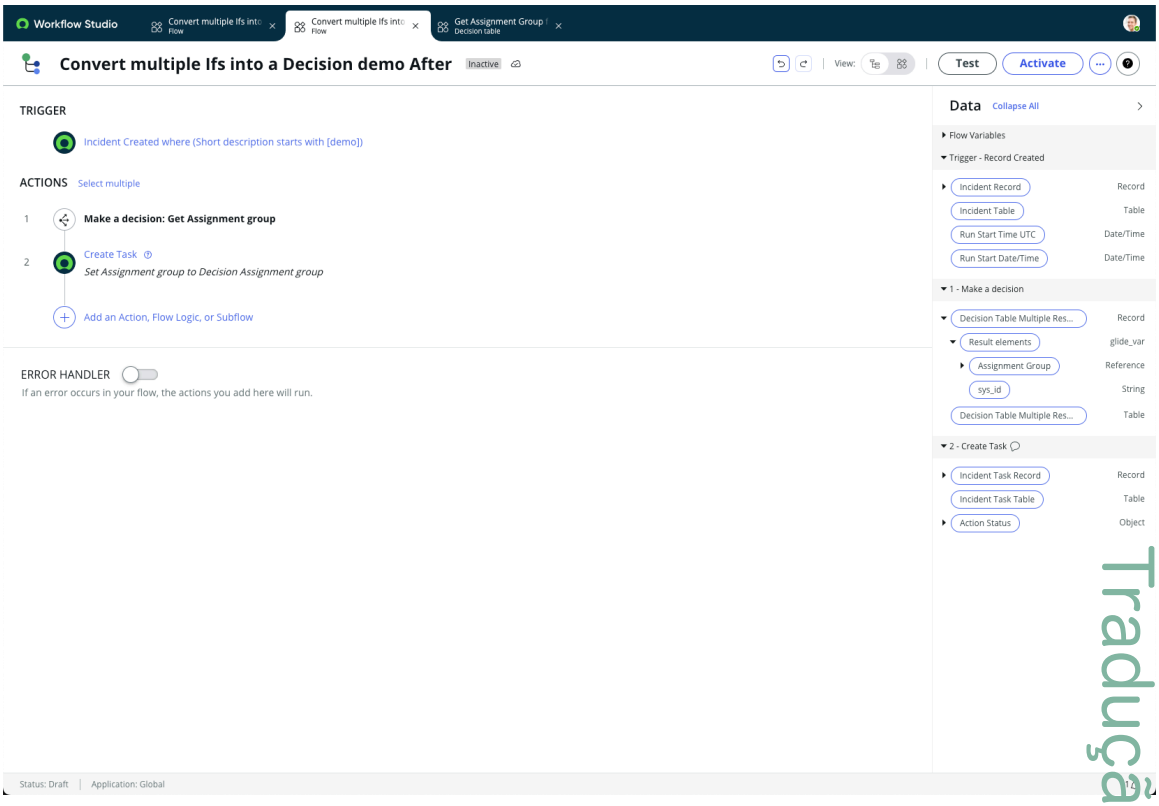


Este é um fluxo de exemplo que usa um único bloco de lógica Fazer um fluxo de decisão para determinar o grupo de atribuição de tarefa de incidente na categoria de incidente. A ação Criar tarefa usa a saída da decisão como uma entrada.

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.

Exemplo de substituição de vários blocos de lógica de fluxo IF por uma decisão

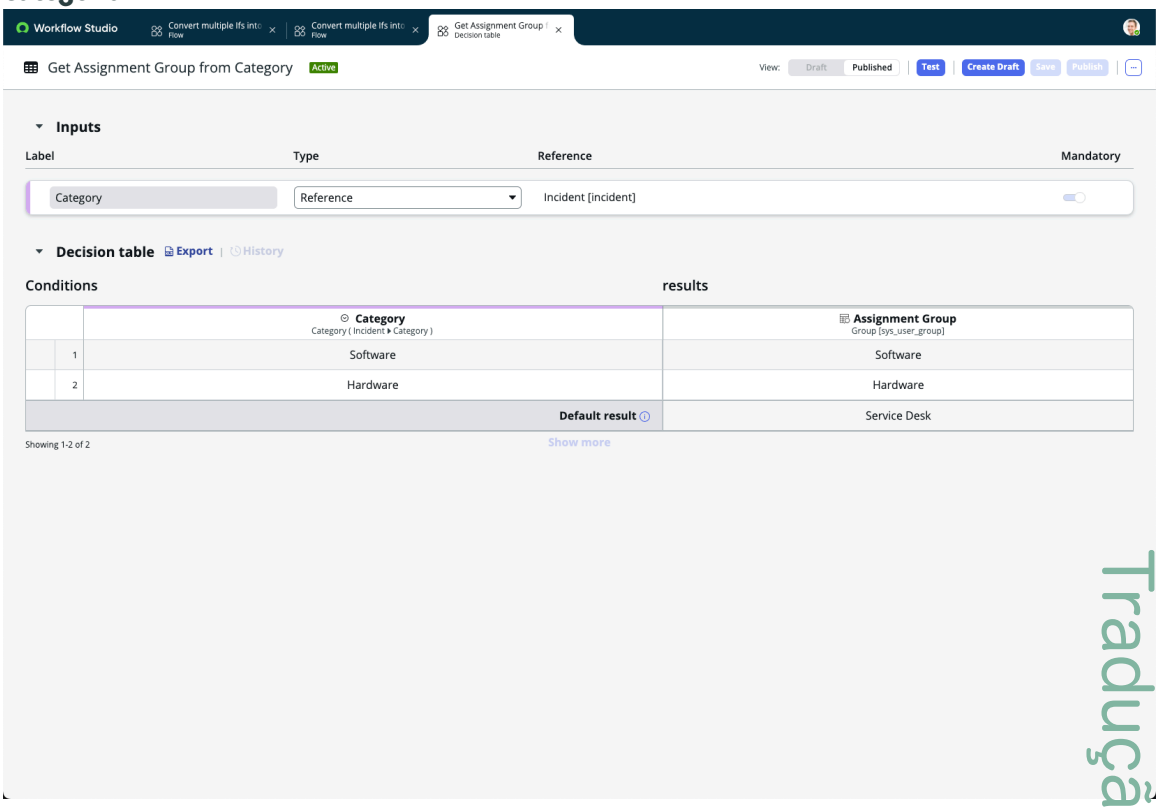


Aqui está um exemplo de tabela de decisão que usa valores de registro de incidente como entrada. A coluna Condições consiste em dois valores de categoria de incidente. A coluna Resultados consiste no grupo de atribuição a ser usado para cada valor de condição.

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.

Tabela de decisão de exemplo Obter grupo de atribuição da categoria



Tradução automática

Fazer uma lógica de fluxo de decisão

Você pode usar a lógica de ramificação da tabela de decisão em situações em que vários caminhos condicionais são necessários, como uma alternativa à lógica de fluxo "if", "else if" ou "else" aninhada. Por exemplo, se você quiser determinar o tipo de seguro de carro de que precisa, poderá adicionar entradas como idade, histórico de acidentes e modelo do carro à tabela de decisão para determinar um nível de cobertura de seguro. Essa lógica pode economizar tempo e apresentar um formato mais legível do que as condições "if" aninhadas ou as declarações de caso de alternância.

. **Tome uma decisão** a lógica de fluxo requer que você crie uma tabela de decisão externa para seus caminhos de ramificação. Cada resposta da tabela de decisão produz um caminho de ramificação separado em seu fluxo. As tabelas de decisão aceitam qualquer número de entradas e oferecem suporte a qualquer número de decisões. Você pode configurar a lógica Fazer um fluxo de decisão para retornar uma ou várias respostas e exibir as respostas como caminhos de ramificação ou cápsulas de dados de registro. Para obter mais informações sobre tabelas de decisão, consulte Explorando tabelas de decisão.

Nota:

- . **Usar ramificações** Se a caixa de seleção estiver desmarcada, as cápsulas de dados Tome uma decisão em outros componentes de fluxo serão compatíveis somente se não houver ramificações.
- A cápsula de dados Tome uma decisão pode ser usada nas ramificações de resposta somente quando **Usar ramificações** a caixa de seleção está marcada.
- Quando você define um valor de cápsula de dados de dentro de uma ramificação de resposta da lógica Fazer um fluxo de decisão, o valor da cápsula de dados só está disponível para outras ações na mesma ramificação. Fazer referência a um valor de cápsula de dados que foi definido dentro de uma ramificação de resposta de fora da ramificação lógica de fluxo produz um valor nulo.

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

Entrada	Descrição
Rótulo de Decisão	Rótulo descritivo da decisão que você deseja tomar. Por exemplo, você pode criar o. Apólice de seguro recomendada rotule se você quiser determinar o nível de cobertura de seguro de que precisa. Este valor substitui o rótulo de ação padrão.
Tabela de decisão	Referência a um registro de tabela de decisão [sys_decision]. Este registro fornece as respostas de entrada de decisão que estão disponíveis para o fluxo. Para criar uma nova tabela de decisão, selecione o ícone Criar novo registro (+).

Execução	Respostas de decisão que você deseja que o fluxo execute.
	• **Primeira decisão correspondente** Executar somente a primeira resposta de decisão correspondente. Esta opção produz essas saídas.
	  ◦ Registro de resposta
	  ◦ Tabela de resposta
	• **Execute todas as decisões correspondentes** Executar todas as respostas de decisão correspondentes. Esta opção produz essas saídas.
	  ◦ Tabela de resposta
	  ◦ IDs ordenadas
	  ◦ Registros de resposta
	  ◦ Contagem
	Nota: Defina **Usar ramificações** opção para especificar como seu fluxo exibe respostas de decisão correspondentes.

Usar Ramificações	Opção para exibir cada resposta de decisão possível em seu próprio bloco de lógica de fluxo de ramificação. Use o bloco de lógica de fluxo de ramificação para especificar qual conteúdo executar onde a condição corresponde a uma resposta de tabela de decisão específica. Cada bloco de lógica de fluxo de ramificação é equivalente a um bloco de lógica de fluxo de IF para cada resposta. Desabilite ramificações quando quiser retornar um ou mais registros de resposta em vez de blocos lógicos de fluxo de ramificação.

Tradução automática

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

Entrada	Descrição
	Aviso: Ao limpar e confirmar **Usar ramificações** seu fluxo remove os blocos de lógica de fluxo para cada ramificação e remove o. **Caso contrário, inclua** caixa de seleção. Nova seleção do **Usar ramificações** a caixa de seleção não restaura nenhum bloco lógico de fluxo de ramificação removido.
Incluir de Outra Forma	Opção para adicionar **caso contrário** ramifique para a lista de respostas disponíveis. Esta opção só está disponível quando **Usar ramificações** selecionado. Você pode usar esta ramificação para especificar as ações e subfluxos a serem executados quando a tabela de decisão não gerar uma resposta. Outra ramificação é equivalente a um bloco de lógica de fluxo Else. **Nota:** Se você especificar uma resposta padrão da tabela de decisão, esta ramificação nunca será executada porque a tabela de decisão sempre seleciona uma resposta.
Entradas da tabela de decisão	Entrada de decisão [sys_decision_input] registros que estão associados à sua tabela de decisão. Seu fluxo exibe uma entrada separada para cada registro. Por exemplo, se você tiver entradas de decisão para Unidades solicitadas e. Local de venda uma entrada é exibida para cada registro.

Saídas

Campo	Descrição	Tipo de Dados
Tabela de resposta	Tabela que contém os registros de resposta. Cada registro de tabela de decisão [sys_decision_question] refere-se a um registro de resposta correspondente.	Nome da tabela
IDs ordenadas	Lista de valores sys_id do registro de resposta correspondentes gerados pela tabela de decisão. Seu fluxo gera esta saída somente quando **Usar ramificações** a opção é falsa e **Execução** a opção é **Execute todas as decisões correspondentes** . Você pode usar essa saída como entrada para um bloco de lógica Para cada fluxo ou uma ação Pesquisar registro. Seu fluxo classifica a lista pelo	Lista

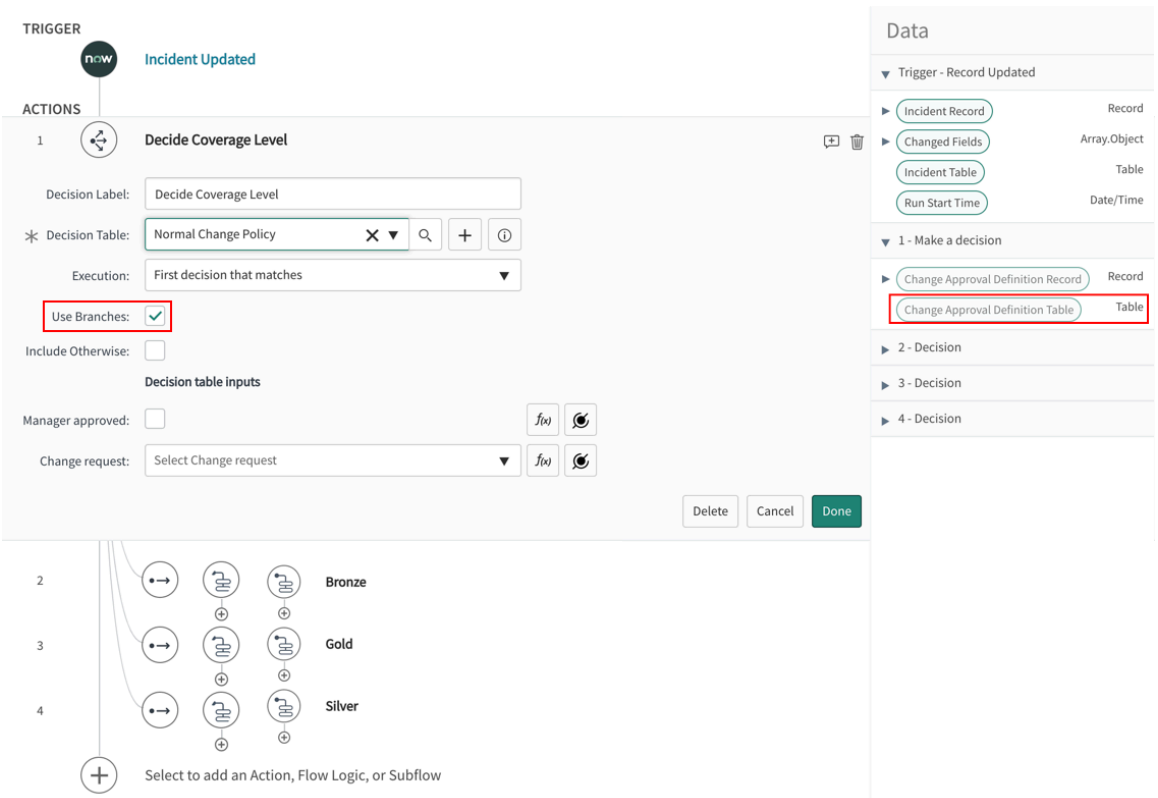
Tradução automática

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

Campo	Descrição	Tipo de Dados
	valor de ordem listado na tabela Decisão [sys_decision_question].	
Registros de resposta	Registros de resposta retornados pela tabela de decisão. Retorna um único registro quando **Execução** . **Primeira decisão correspondente** . Retorna uma lista de registros quando a Execução é **Execute todas as decisões correspondentes** .	Registro ou Registros
Contagem	O número de registros de resposta retornados pela tabela de decisão. Exibido somente quando a execução é **Execute todas as decisões correspondentes** .	Inteiro

Example: Use a lógica Fazer um fluxo de decisão para determinar a cobertura de seguro

Neste exemplo, o fluxo usa uma decisão do **Cobertura de seguro** tabela de decisão, que um administrador configurou para determinar a cobertura de seguro baseada em três entradas. O fluxo exibe todas as entradas que foram usadas pela tabela de decisão. Essas entradas podem ser inseridas manualmente ou arrastando cápsulas de dados para as entradas do painel de dados no lado direito da tela. Abaixo desta seção, as ramificações de cada resposta são mostradas na tabela de decisão.

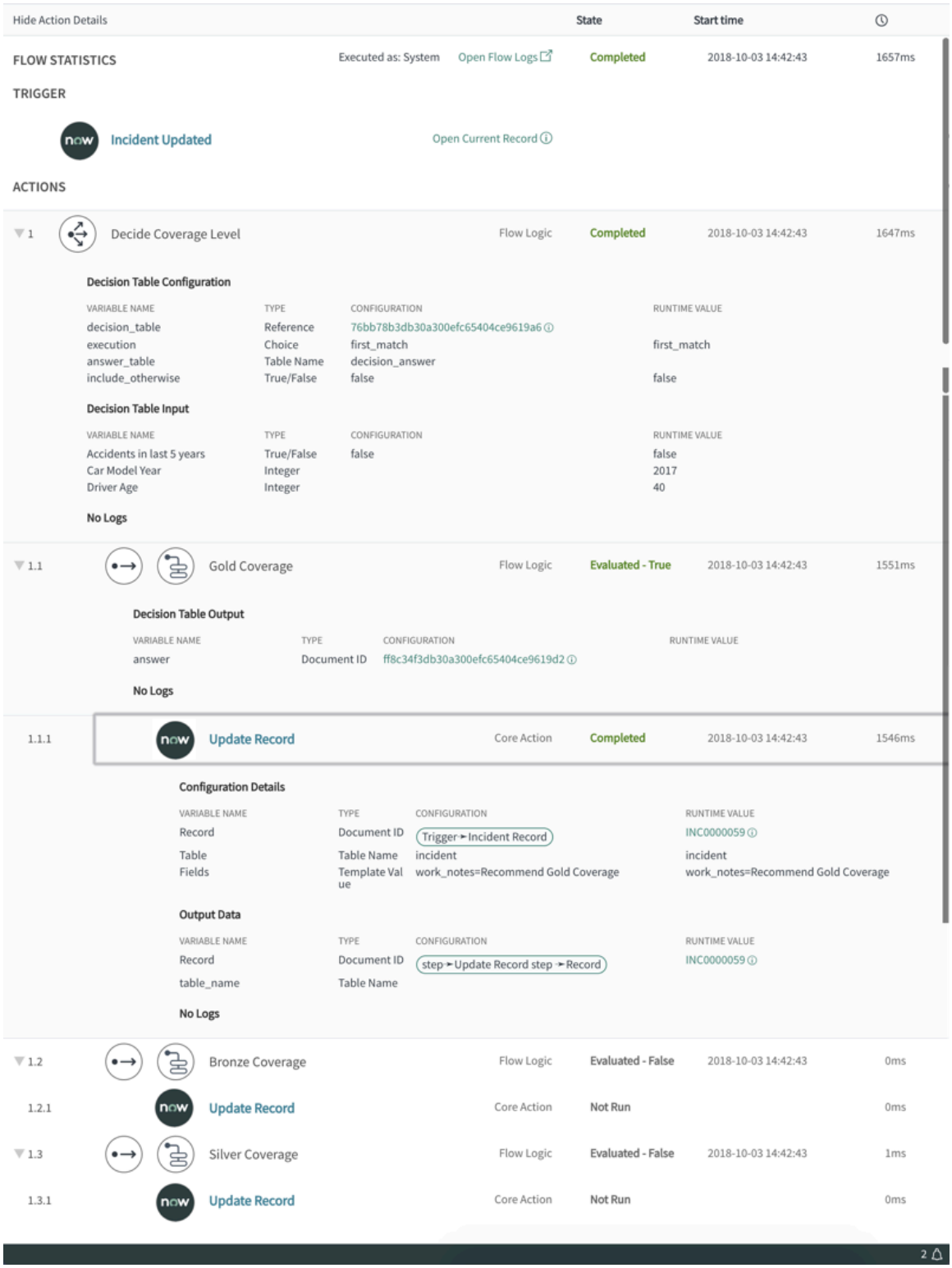


Tradução automática

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

Detalhes da execução

Detalhes da execução do fluxo de decisão



. **Detalhes da execução do fluxo** fornece informações de tempo de execução sobre a lógica de fluxo.

1. O cabeçalho mostra o estado, a hora de início e o tempo de execução da lógica de fluxo.

2. A ação mostra detalhes sobre a configuração e as entradas da tabela de decisão.

Tradução automática

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

3. Cada resposta possível para a tabela de decisão é representada como uma ramificação. O campo de estado indica se a ramificação foi avaliada e o resultado da avaliação. Esta seção também exibe detalhes sobre as ações realizadas em uma ramificação. As ramificações avaliadas como verdadeiras são realçadas em verde.

Definir lógica de fluxo de variáveis de fluxo

Atribua um valor a uma ou mais variáveis de fluxo, que armazenam dados de fluxo como cápsulas de dados. Acesse os valores das variáveis de fluxo consultando a cápsula de dados deles.

Importante:
Esta lógica de fluxo define valores para variáveis de fluxo que já foram criadas. Para obter instruções sobre como criar variáveis de fluxo, consulte Crie uma variável de fluxo.

Entradas

Campo	Descrição
Nome	Nome da variável. Selecione na lista de variáveis disponíveis para o fluxo.
Dados	Valor da variável. Insira um valor de cadeia de caracteres, insira um script ou use uma cápsula de dados. Os valores de variável podem fazer referência a qualquer cápsula de dados anterior no fluxo, incluindo outras variáveis. Se você definir valores de variável por referência a outras cápsulas de dados, deverá manter a ordem das atribuições de variável. O valor referenciado deve vir sempre antes da variável que usa o valor referenciado. Modificar a ordem pode produzir valores nulos. Para atribuir um valor vazio, deixe este campo em branco. **Nota:** Os valores da variável de fluxo são definidos na ordem em que são atribuídos de cima para baixo. Se você definir o valor da mesma variável várias vezes, o fluxo usará somente o último valor definido. Para inserir um script, selecione **Ativar script para [variable]** ícone. Insira seu script no editor de scripts. Para obter mais informações sobre script em linha, consulte Scripts em linha.

Saídas

Esta lógica de fluxo não produz saídas, mas muda o valor das variáveis de fluxo.

Uso

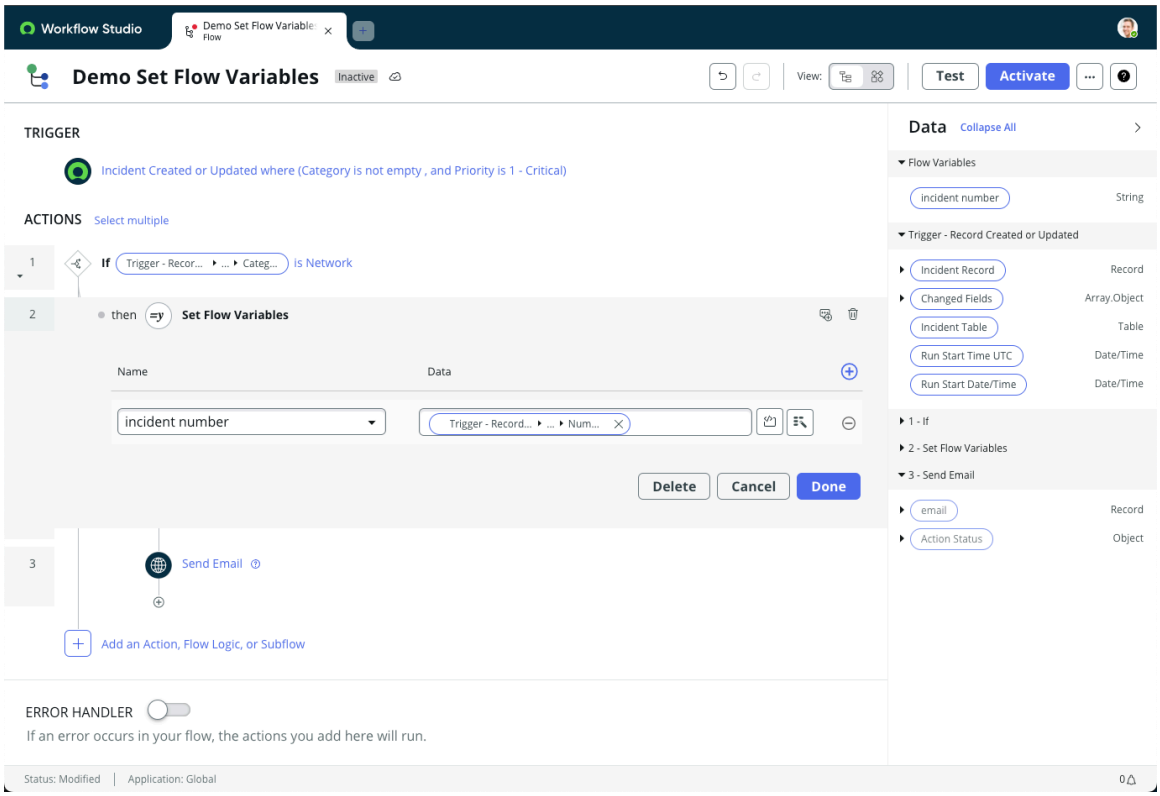
As variáveis de fluxo armazenam dados de fluxo como cápsulas de dados de um tipo de dados específico. Você pode acessar cápsulas de dados variáveis de fluxo na seção Variáveis de fluxo do painel Dados. Para usar um valor de variável de fluxo, selecione a cápsula de dados no painel de dados ou no seletor de cápsula da mesma forma que faria com qualquer outra cápsula de dados.

Example: Defina o valor da variável de número do incidente como um valor de cápsula de dados de fluxo

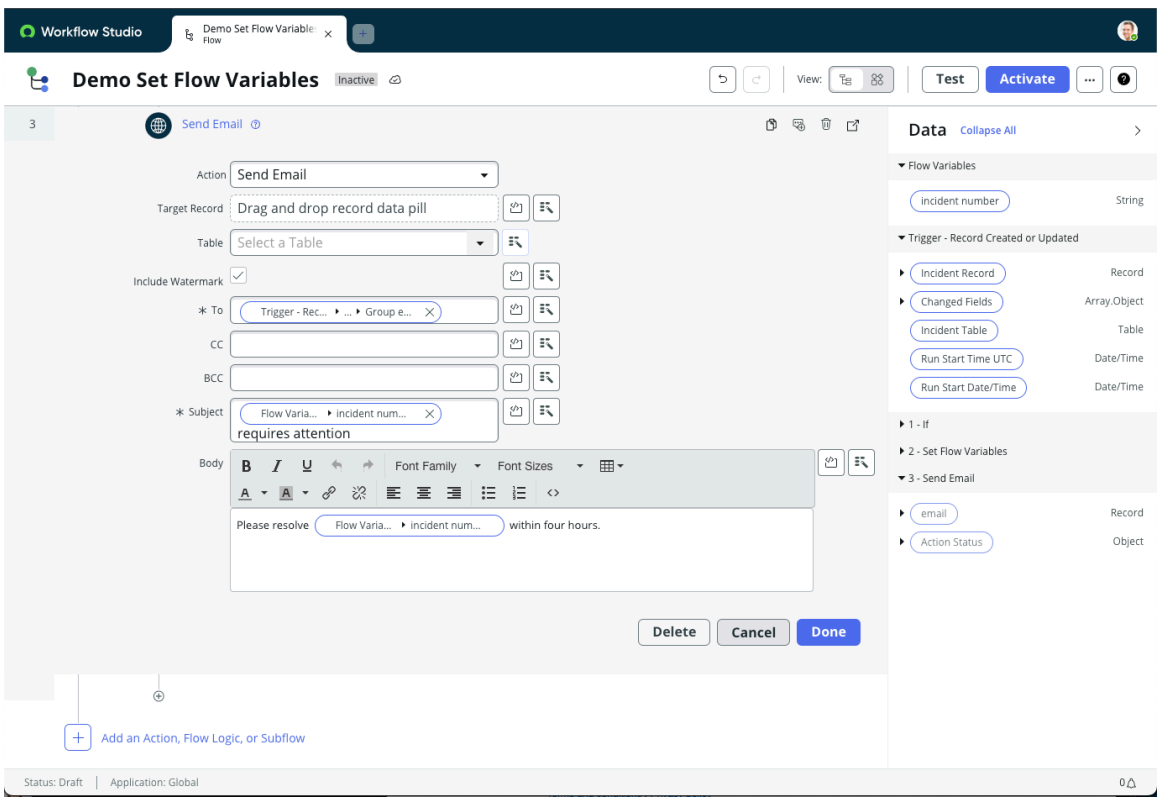
Neste exemplo, o fluxo verifica a categoria de um registro de incidente. Se a categoria for rede, uma variável de fluxo será usada para armazenar o número do registro.

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.



Mais tarde no fluxo, a ação Enviar e-mail usa a variável de fluxo de número do incidente como parte do assunto e do corpo do e-mail.



Example: Defina o valor da variável de número do incidente usando um script

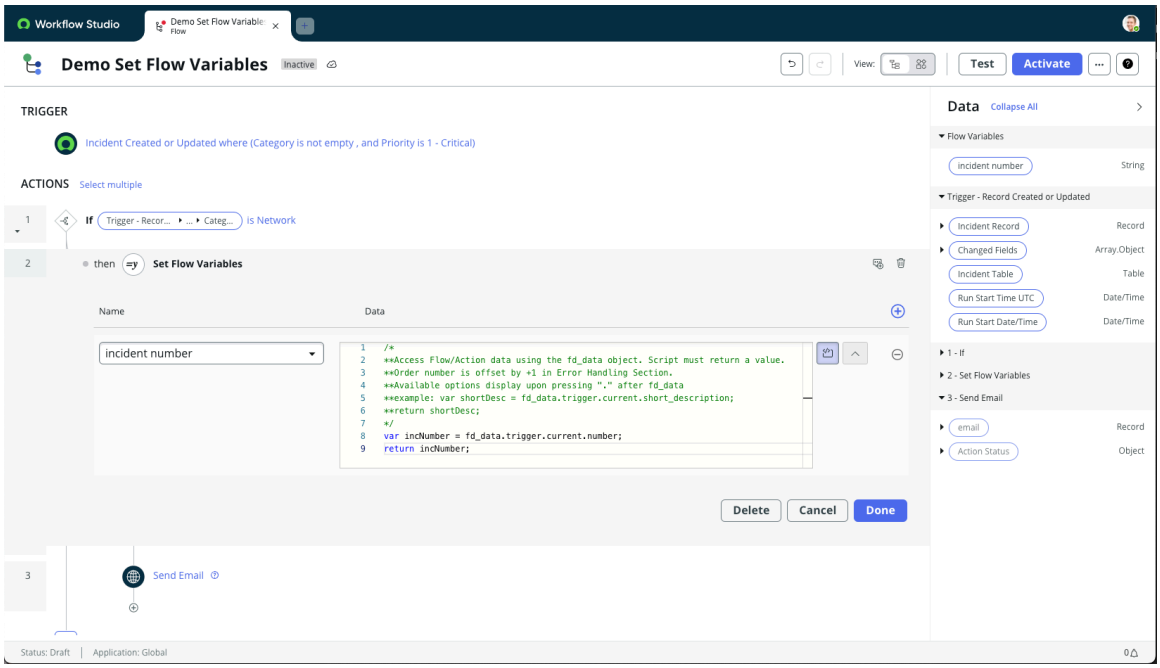
Neste exemplo, o fluxo verifica a categoria de um registro de incidente. Se a categoria for rede, uma variável de fluxo será usada para armazenar o número do registro. Neste

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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, a variável de fluxo é definida a partir de um script em vez de um valor de cápsula de dados.

```
/*
**Access Flow/Action data using the fd_data object. Script must return a value.
**Order number is offset by +1 in Error Handling Section.
**Available options display upon pressing "." after fd_data
**example: var shortDesc = fd_data.trigger.current.short_description;
**return shortDesc;
*/
var incNumber = fd_data.trigger.current.number;
return incNumber;
```

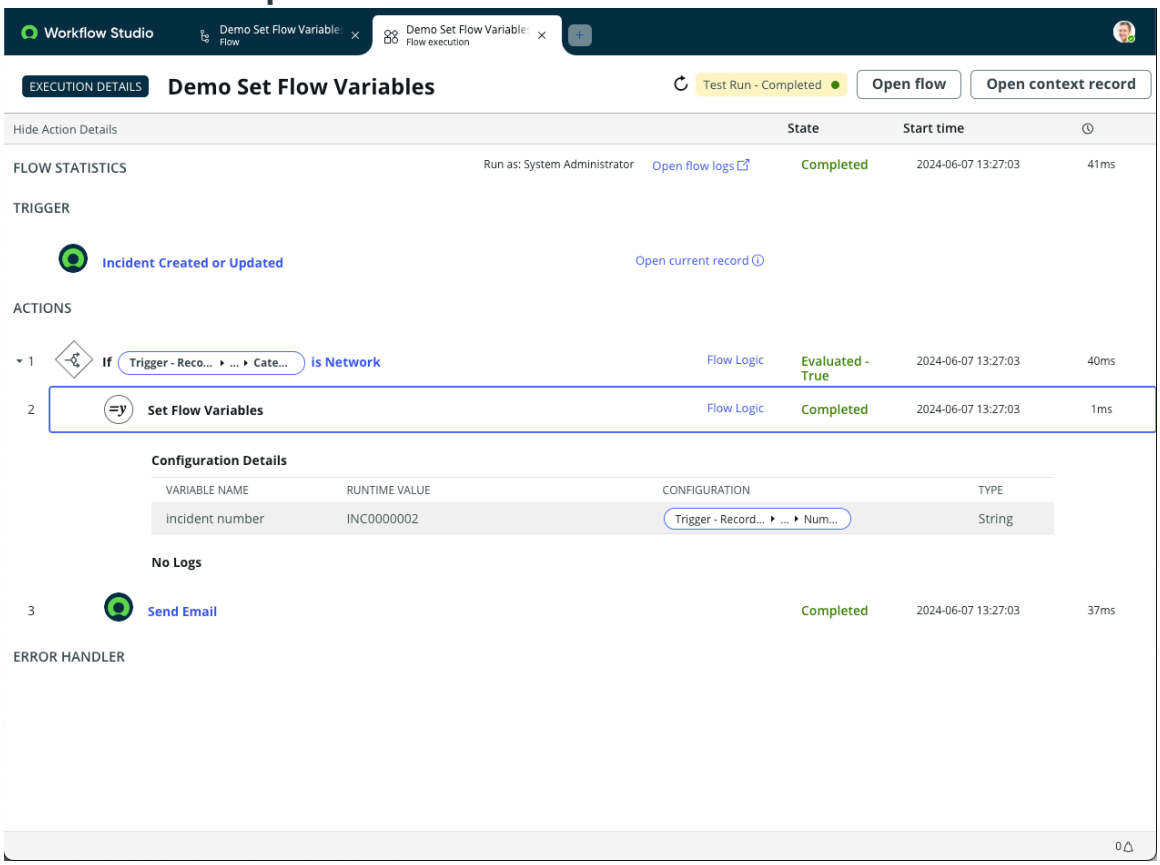


Tradução automática

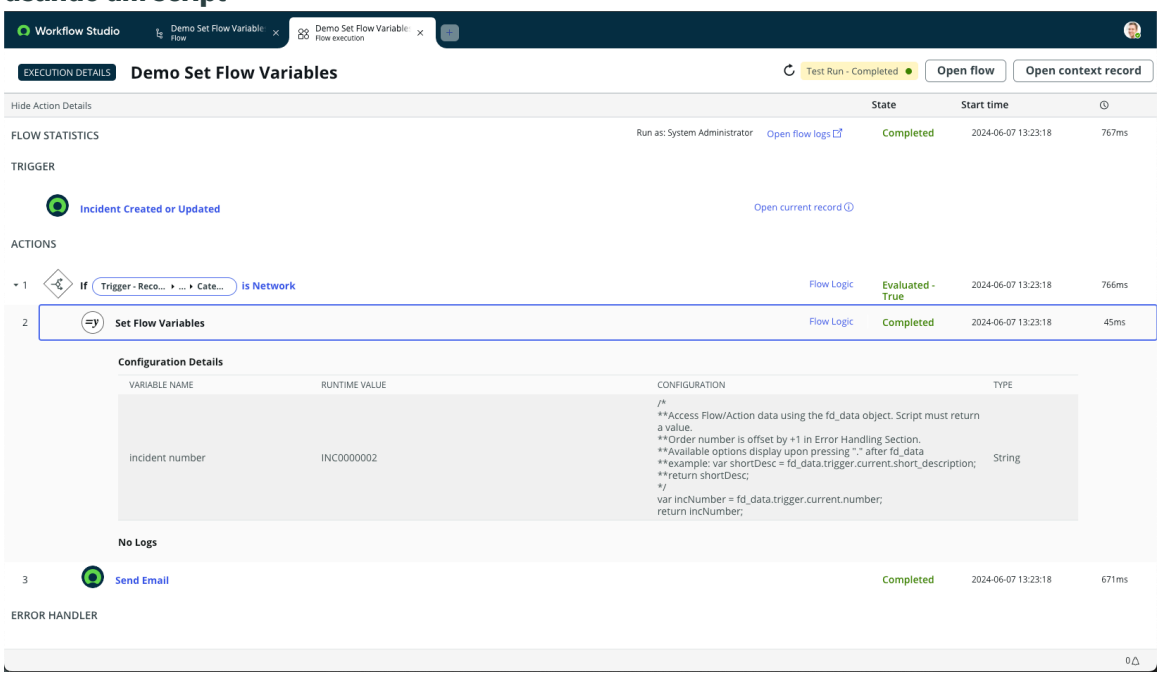
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Detalhes da execução

Os detalhes da execução para Definir o valor da variável de número do incidente como um valor de cápsula de dados



Detalhes da execução para Definir o valor da variável do número do incidente usando um script



Tradução automática

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

Ignorar lógica de fluxo de iteração

Ignore a iteração atual de um loop de lógica de fluxo quando as condições de uma lógica de fluxo "If" forem atendidas. Continue executando o loop de lógica de fluxo com o próximo item na lista. Esta lógica de fluxo também é conhecida como "continuar".

Ignorar posicionamento de iteração válido

Você só pode adicionar a lógica de fluxo Ignorar iteração em determinadas partes de um fluxo. A lógica de fluxo Ignorar iteração deve estar em uma ramificação de um bloco de lógica de fluxo de loop primário, como para cada lógica de fluxo, ou faça o seguinte até a lógica de fluxo. Além disso, o loop de lógica de fluxo deve definir um conjunto de condições para ignorar uma iteração. Você só pode adicionar uma lógica de fluxo Ignorar iteração em uma ramificação THEN.

- Ramificação de um bloco lógico de fluxo IF
- Ramificação de um bloco de lógica de fluxo Else If
- Ramificação de um bloco de lógica de fluxo Else

Entradas

Esta lógica de fluxo não tem entradas.

Saídas

Esta lógica de fluxo não tem saídas.

Detalhes da execução

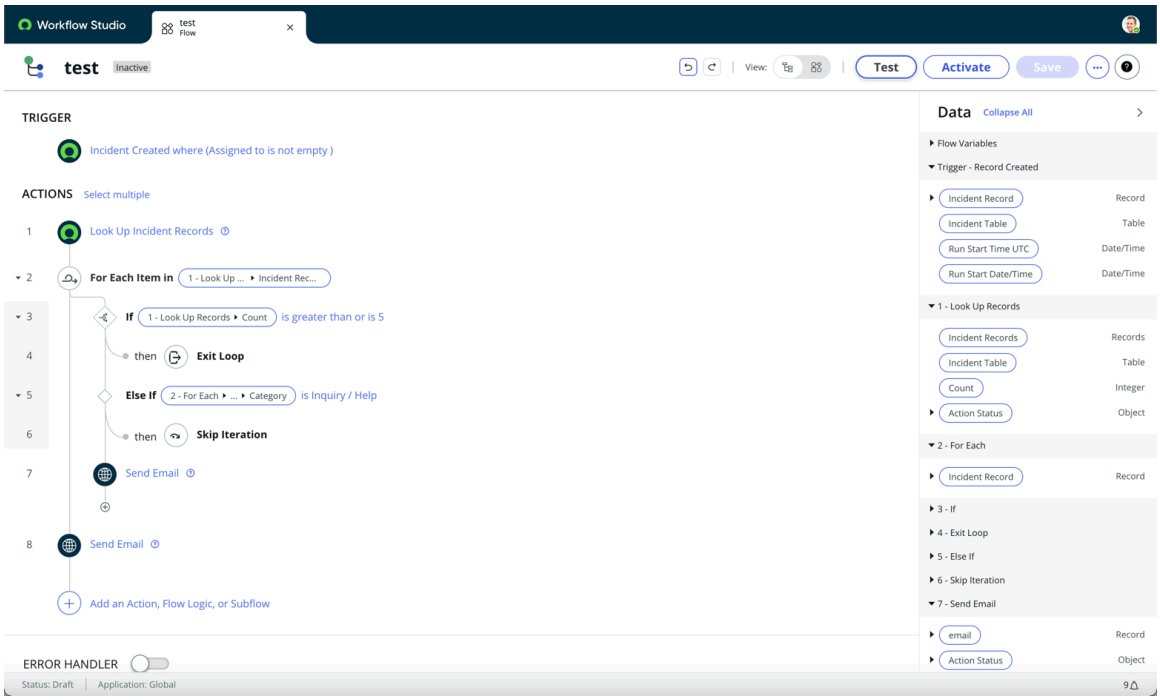
Quando um fluxo ignora uma iteração, a lógica de fluxo Ignorar iteração tem um estado Concluído para o item que foi ignorado. As etapas a seguir no mesmo para cada ou faça o seguinte até que o loop de lógica de fluxo tenha um status Não executado para o item ignorado.

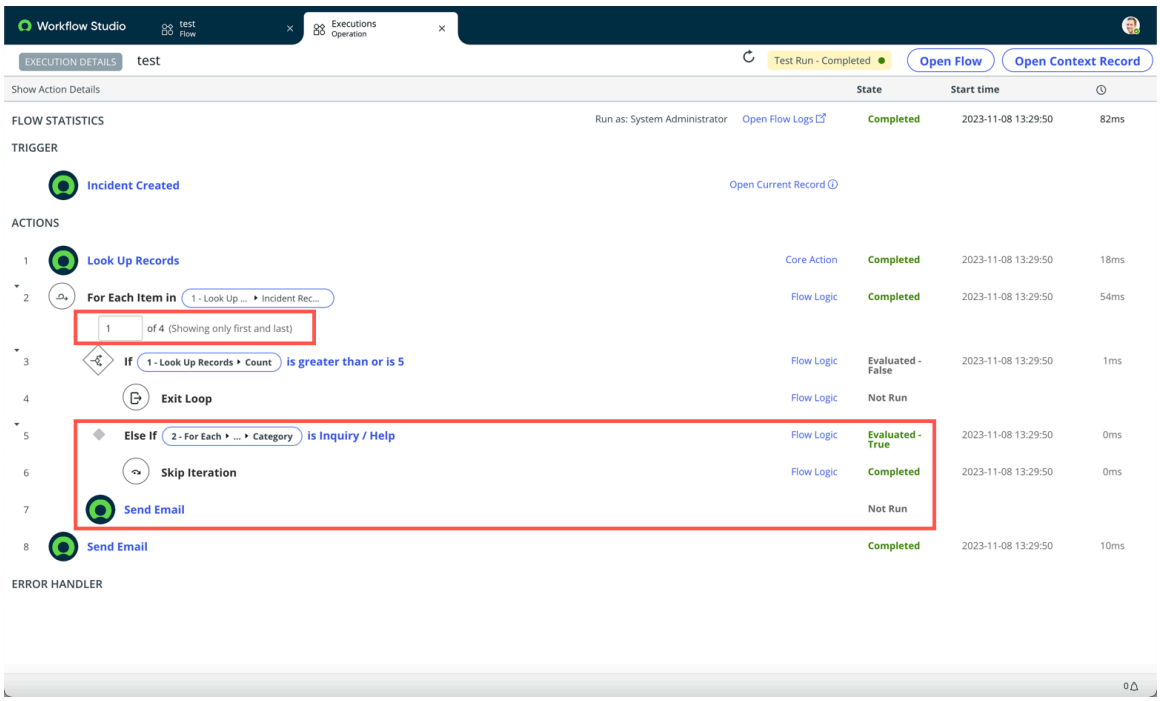
Example: Ignorar iteração quando um incidente for uma categoria de consulta

Neste exemplo, um fluxo gera uma lista de incidentes atribuídos a um usuário. Para cada incidente atribuído ao usuário, o fluxo envia um e-mail. Se o registro de incidente atual estiver na categoria Consulta/Ajuda, o fluxo ignorará o item atual. O fluxo continua com o próximo registro de incidente no loop de lógica de fluxo Para cada.

Tradução automática

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





Neste exemplo, o primeiro item é um incidente na categoria Consulta, que atende às condições de ignorar iteração. O fluxo não executa a ação Enviar e-mail para esta iteração.

Tente a lógica de fluxo

Permita que um fluxo continue em execução quando ocorrer um erro em um bloco de lógica de fluxo. Execute uma sequência de ações em resposta a erros no bloco de lógica de fluxo.

Entradas

A lógica de fluxo de tentativa não tem entradas de campo. Em vez disso, ele exibe um sinal de adição (⊕ ícone que permite adicionar uma sequência de ações, lógica de fluxo ou subfluxos para tentar executar e avaliar erros. Você pode adicionar vários itens a um bloco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tentativa. Quando ocorre um erro, o fluxo executa a sequência de ações, lógica de fluxo ou subfluxos na seção de erro do bloco de lógica de fluxo.

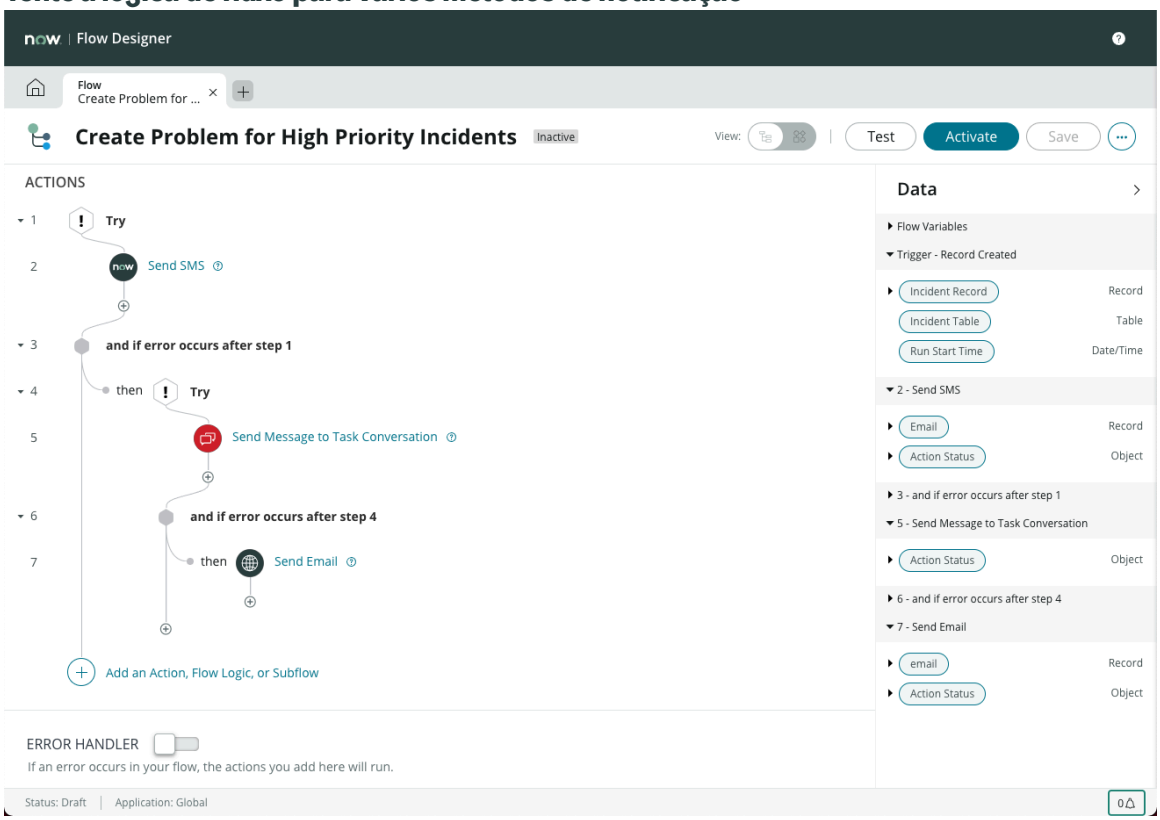
Saídas

Esta lógica de fluxo não tem saídas, mas as ações, a lógica de fluxo e os subfluxos no bloco Testar podem ter saídas. Quando ocorre um erro no bloco de lógica de fluxo de tentativa, a ação com falha retorna um status de ação de **Concluído (erro detectado)** . Você pode usar este status de ação para determinar qual item falhou e criar lógica condicional no bloco Catch. Por exemplo, se uma ação Criar registro no bloco Testar tiver um status Concluído (Erro detectado), execute uma ação Criar registro no bloco Catch que tenha valores diferentes.

Example: Crie um registro de problema para incidentes de prioridade crítica

Neste exemplo, o fluxo tenta enviar uma das três notificações possíveis quando um incidente de rede de prioridade crítica é criado. Primeiro, o fluxo tenta enviar uma mensagem SMS e, se isso falhar, tentará enviar uma mensagem do Connect. Se a mensagem do Connect falhar, ele enviará um e-mail.

Tente a lógica de fluxo para vários métodos de notificação

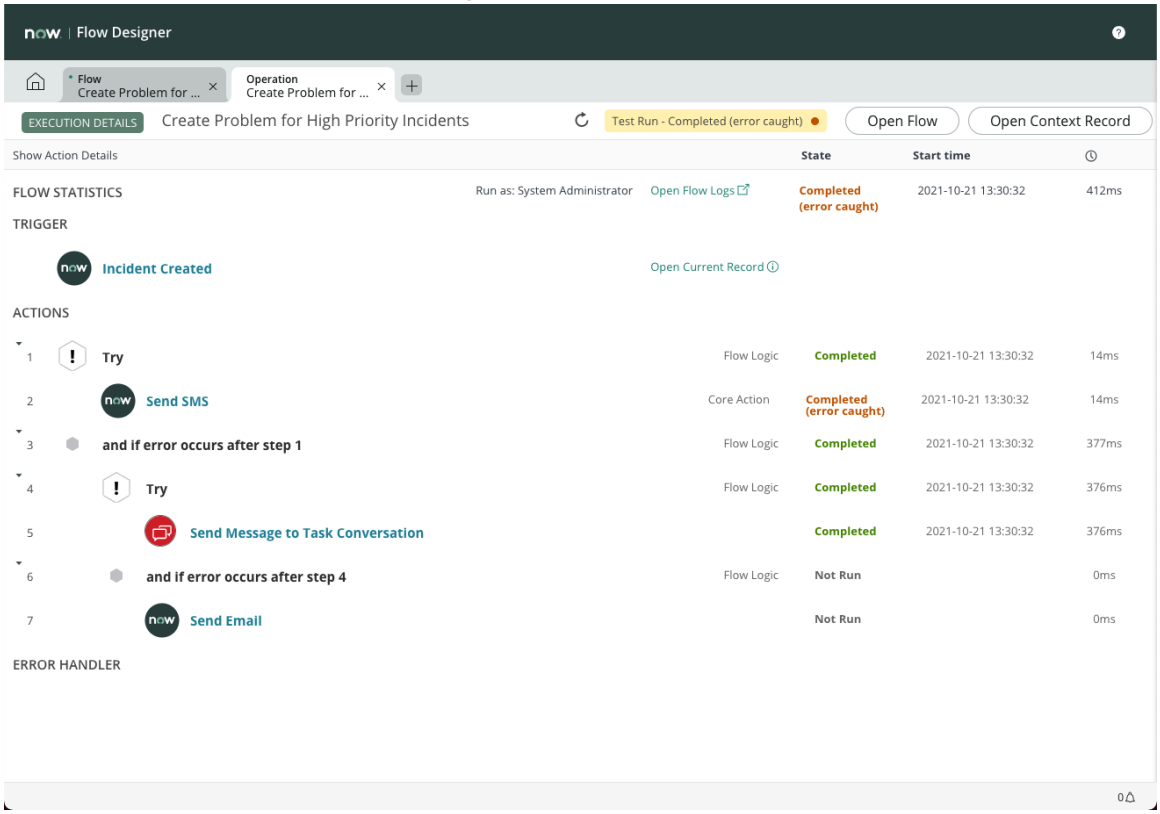


Tradução automática

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

Detalhes da execução

Tente os detalhes da execução da lógica de fluxo



Recursos de manipulação de erros de fluxo e ação

Para obter mais informações sobre como usar o tratamento de erros em ações e fluxos, consulte ServiceNow® Publicação da comunidade Visão geral do tratamento de erros de fluxo e ação: Por que e como testar erros - CoE de automação do Workflow .

- Tratamento de erros de fluxo e ação Nível 1: Nova tentativa e avaliação de erro de ação - CoE de automação de fluxo de trabalho
- Tratamento de erros de fluxo e ação Nível 2: Lógica de fluxo - CoE de automação de fluxo de trabalho
- Tratamento de erros de fluxo e ação Nível 3: Tratamento de erros de fluxo - CoE de automação de fluxo de trabalho
- Tratamento de erros de fluxo e ação Nível 4: Boas práticas e resumo - CoE de automação de fluxo de trabalho

Aguarde uma lógica de fluxo de duração

Use esta lógica de fluxo para dar aos usuários tempo para agir durante os processos automatizados ou para aguardar uma data e hora específicas para concluir as ações.

Tradução automática

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

Entradas

Entrada	Descrição
Tipo de Duração	• **Duração explícita** Aguarde um período específico, como 5 minutos. • **Duração relativa** Aguarde um período específico de uma cápsula de dados de duração selecionada ou valor de data/hora, como 5 minutos após o início do fluxo. • **Duração percentual** : Digite para especificar uma determinada porcentagem de duração de tempo entre o início da lógica de fluxo e a hora de término especificada. **Nota:** O valor percentual deve ser de **0** por **100** apenas.
Aguardar	Defina este valor manualmente ou selecione uma cápsula de dados de duração no seletor de cápsula de dados ( ). Por exemplo, use uma ação Pesquisar registro para selecionar um registro de definição de ANS e retornar o valor de **Duração** campo. • **Duração explícita** Duração da espera em horas, minutos e segundos. • **Duração relativa** Duração da espera em horas, minutos e segundos antes ou depois de um tempo específico. Selecione **Duração relativa** para especificar uma duração de espera a partir de uma data específica. **Nota:** Datas anteriores não afetam a duração da espera. Você pode inserir um valor de espera de até 999 horas. **Nota:** A duração real da espera pode variar devido ao tempo de processamento da instância. O fluxo sempre aguarda o tempo especificado para este campo, mas outros trabalhos na fila podem ser adicionados ao tempo de espera.
Aguardar Percentual	Esperar a duração como porcentagem do período entre o início da lógica do fluxo e a hora de término especificada. Se você selecionar uma data passada para a hora de término, a duração da espera será definida como **0**. Este campo aparece quando a **Duração percentual** é selecionada na lista Tipo de duração.
Durante a seguinte programação	Selecione a programação usada para calcular **Data/hora de término programada** valor da duração de espera selecionada. Por exemplo, aguardar uma duração de 10 horas como parte de uma programação de 8-5 dias úteis faz com que o fluxo aguarde um ou mais dias úteis. Se você deixar este campo em branco, o temporizador será executado sem uma programação. Para obter informações sobre como criar cronogramas, consulte Defina uma programação .

Saídas

Saída	Descrição
Duração	Tempo total em que o fluxo foi executado em milissegundos. Você pode arrastar esta cápsula de dados para os campos de duração.

Tradução automática

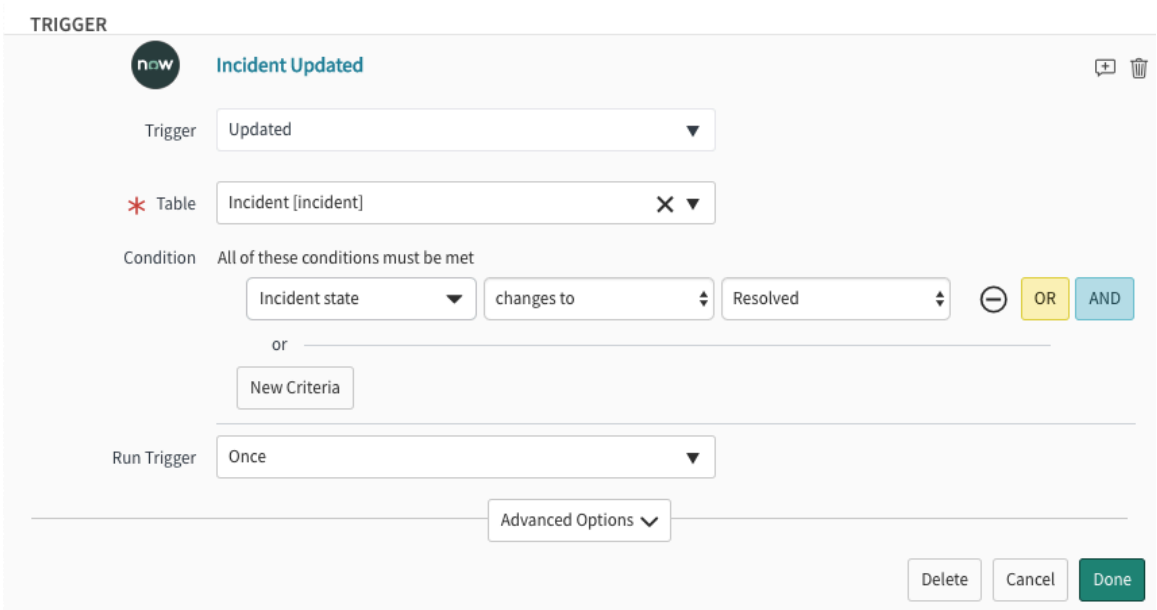
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Saída	Descrição
Date/ hora	Data/hora em que o fluxo foi concluído. Você pode arrastar esta cápsula de dados para os campos de data/hora.

Example: Feche um incidente se ele estiver no estado Resolvido por 10 dias

Neste exemplo, um fluxo começa quando o estado do incidente muda para Resolvido.

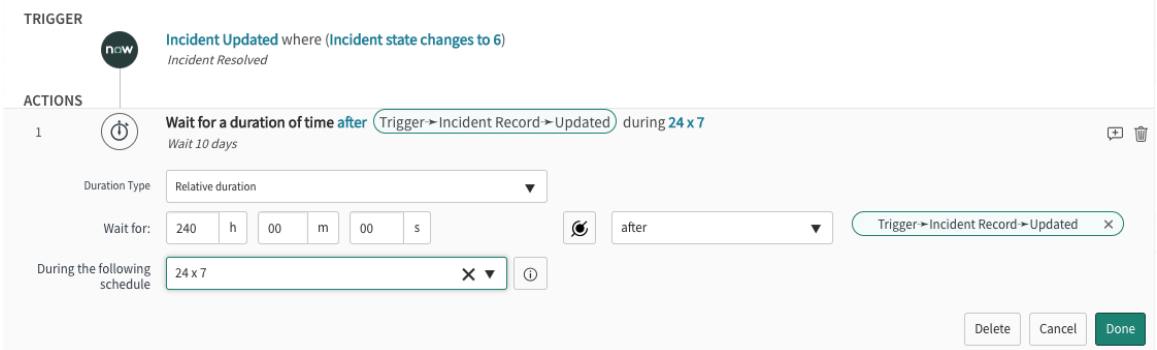
Gatilho de fluxo



Example: Aguarde 10 dias após a última atualização de um registro

Neste exemplo, os fluxos aguardam 10 dias após a resolução do registro do incidente.

Lógica de fluxo de espera de duração



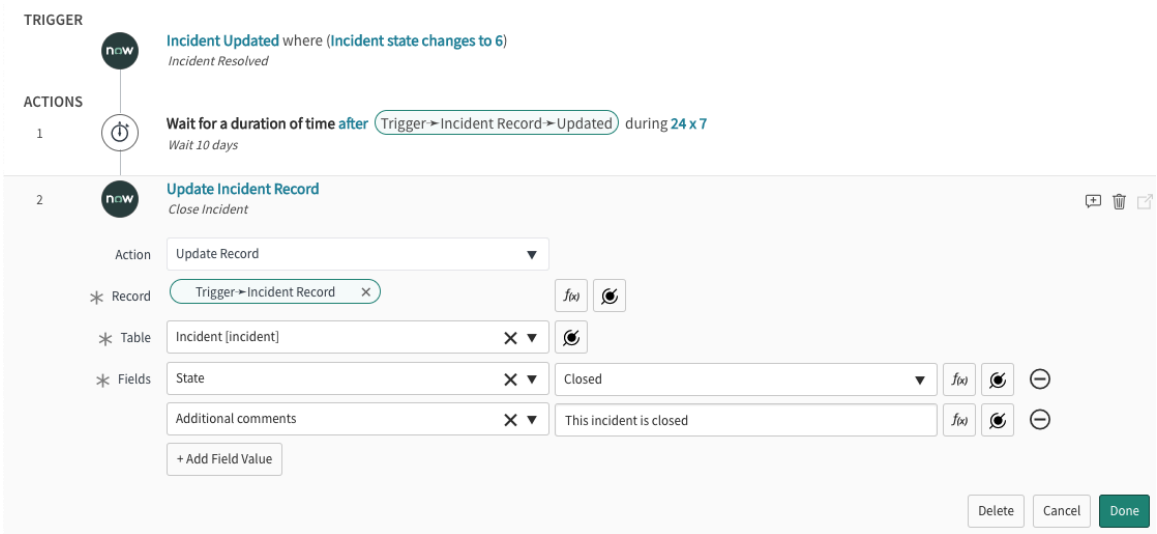
Example: Atualize um registro após 10 dias

Neste exemplo, os fluxos encerram o registro de incidente 10 dias após ele ser resolvido.

Tradução automática

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

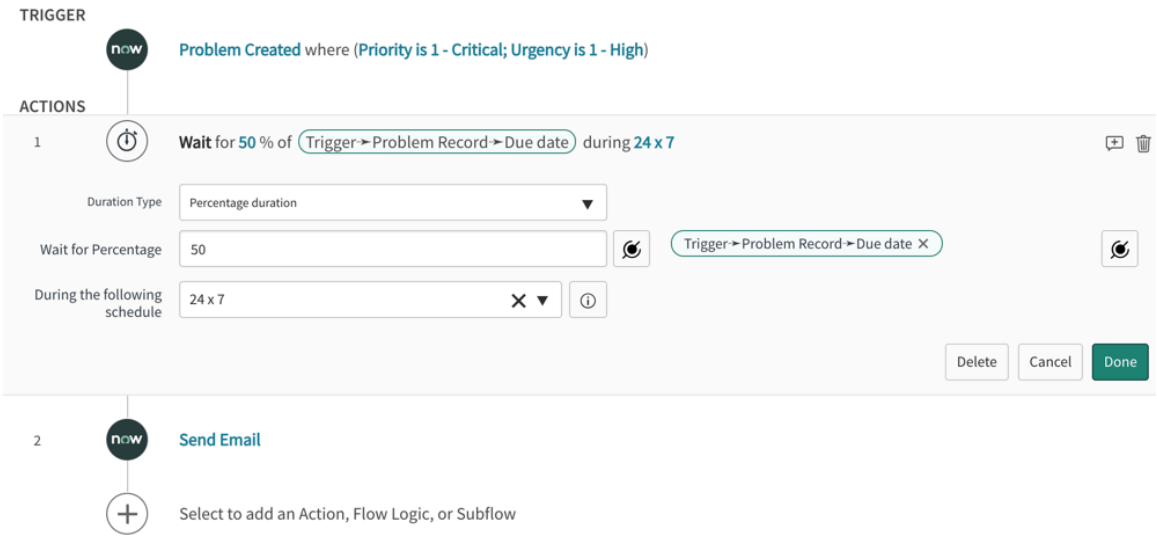
Ação usada para fechar o incidente



Example: Aguarde uma duração de 50% do tempo entre o início da lógica de fluxo e a data de vencimento

Neste exemplo, os fluxos enviam um e-mail de notificação para o gerente relevante quando um problema crítico é criado e 50% do tempo entre a criação do registro do problema e a data de vencimento do problema expirou.

Aguardar a lógica de fluxo de duração percentual de tempo



Tipo de duração relativa

Quando o tipo de duração é **Duração relativa** , a lógica de fluxo avalia primeiro a data e a hora relativas, a programação e, por fim, a duração. Datas, datas e horas definidas no passado não afetam a duração da espera. Esta tabela fornece exemplos de como o fluxo processa a duração da espera nesses cenários.

Configuração de duração	Data/Hora Relativa	Agendamento	Efeito
Definido como 0.	Nenhum(a)	Nenhum(a)	A duração termina imediatamente.

Tradução automática

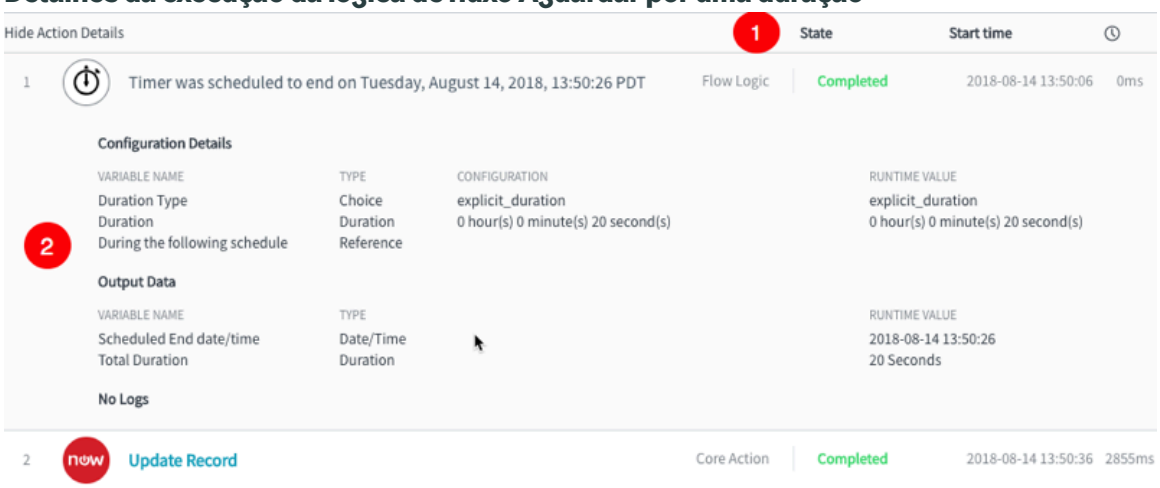
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Configuração de duração	Data/Hora Relativa	Agendamento	Efeito
Maior que 0.	Data passada	Nenhum(a)	A duração termina imediatamente.
Maior que 0.	Data futura	Nenhum(a)	O fluxo aguarda a data/hora e aguarda a duração.
Maior que 0.	Data passada	Data futura	O fluxo aguarda a programação e aguarda a duração.
Maior que 0.	Data futura	Data passada	O fluxo aguarda a data/hora e aguarda a duração.
Maior que 0.	Data futura	Data futura	O fluxo aguarda a data futura, a programação e a duração.

O temporizador aguarda a próxima instância de uma programação selecionada. Por exemplo, se você definir uma programação para segunda a sexta-feira das 8 às 5 e o temporizador for iniciado no sábado, o temporizador aguardará até segunda-feira às 8 antes de começar.

Detalhes da execução

Detalhes da execução da lógica de fluxo Aguardar por uma duração



1. O cabeçalho mostra o estado, a hora de início e o tempo de execução da lógica de fluxo.

   Nota:
   O valor de tempo de execução no cabeçalho inclui somente o tempo necessário para executar a lógica de fluxo e não inclui a duração de espera especificada no fluxo.

2. A seção Detalhes da configuração mostra detalhes sobre as variáveis usadas pelo fluxo, incluindo os valores de tipo, configuração e tempo de execução de cada variável.

Workflow Studio integrações de fluxo

Expanda as capacidades dos fluxos do Workflow Studio com assinaturas e spokes adicionais.

Integrações do ServiceNow AI Platform

Assinando ServiceNow AI Platform adições de recursos e aplicações Workflow Studio conteúdo do 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.

Integração	Conteúdo disponível
App Engine Studio	• Criar fluxos de App Engine Studio. • Crie fluxos a partir de modelos de fluxo.
Hub de integração	• Etapas de integração de acesso de Workflow Studio. • Instale spokes de integração.
Designer de automação de processos	• Fluxos de chamada e ações de Workflow Studio. • Colete dados de processo com fluxos.
Hub Automação de processos robóticos (APR)	Crie fluxos para executar robôs Microsoft Windows sistemas.

Workflow Studio spokes

Adicione conteúdo específico de aplicação a Workflow Studio instalando spokes.

Spokes

Adicione conteúdo específico de aplicação a Workflow Studio instalando spokes.

Spoke é uma aplicação com escopo que contém Workflow Studio conteúdo dedicado a uma aplicação ou tipo de registro específico. Por exemplo, o **Spoke ITSM** contém ações para gerenciar registros de tarefa, como a ação **Criar tarefa**. Spokes são ativados quando a aplicação primária é ativada. Por exemplo, o **Spoke ITSM** é ativado quando as aplicações Incidente, Problema e Mudança são ativadas. Criar um spoke requer familiaridade com o desenvolvimento de aplicações, já que os desenvolvedores devem adicionar conteúdo de Workflow Studio a uma aplicação com escopo.

Spokes padrão disponíveis

Spoke	Descrição	Plug-in	Incluído com
Spoke de Benchmarks	Fornece ações somente leitura para o fluxo do Avaliador de recomendação de benchmark somente leitura.	[com.sn_bm_client.spoke]	Benchmarks aplicação.
Spoke do Connect	Fornece ações para automatizar a criação de conversas, adicionar usuários a uma conversa e enviar mensagens para uma conversa. Essas ações funcionam com a API Connect versão 3 e posterior.	[com.glide.connect_v3plus.servicenow]	ServiceNow AI Platform

Tradução automática

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

Spokes padrão disponíveis

Spoke	Descrição	Plug-in	Incluído com
Spoke do Atendimento ao cliente	Fornece ações para os designers de fluxo usarem ao criar processos de negócios da Gestão de atendimento ao cliente.	[com.snc.customer_service.spoke]	Customer Service Management aplicação
Spoke Arquivos relacionados externos	O spoke Arquivos relacionados externos armazena informações sobre arquivos em sistemas de terceiros e ajuda a gerenciar as informações.	[com.sn.external.files]	ServiceNow AI Platform
Spoke do serviço de campo	Fornece ações para os designers de fluxo usarem ao criar processos de negócios da Gestão de serviços de campo.	[com.snc.field_service.spoke]	Gestão de serviços de campo aplicação
Spoke do ITSM	Fornece fluxo e ações associadas ao ITSM. Requer o pacote de aplicações ITSM.	[com.snc.itsm.spoke]	IT Service Management aplicação
Soluções de aprendizado de máquina para Flow Designer	Fornece ações para fazer previsões de soluções treinadas Inteligência preditiva.	[com.snc.ml_flowdesigner]	Inteligência preditiva
Automação de processos robóticos Spoke (RPA)	Fornece ações de RPA para que os designers de fluxo atribuam usuários ao processo de automação assistido, adicionem itens da fila de trabalho à fila, atualizem itens de trabalho, busquem trabalhos de processo e status de execução de um trabalho de processo específico, acionem um processo de bot específico e cancelem a atribuição de usuários do processo de automação assistido.	[com.sn_rpa_foundation]	Hub Automação de processos robóticos (APR)
Spoke de operações de segurança	Fornece ações de Operações de segurança para os designers de fluxo gerenciarem Resposta a incidentes de segurança modelos de fluxo.	[com.snc.secops.spoke]	Operações de segurança aplicação
Spoke do Visual Task Board (VTB)	Fornece ações VTB para designers de fluxo para	[com.glide.ui.vtb.ah]	ServiceNow AI Platform

Tradução automática

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

Spokes padrão disponíveis

Spoke	Descrição	Plug-in	Incluído com
	gerenciar quadros, raias, cartões, membros de quadro e responsáveis.		

Spokes adicionais estão disponíveis com um IntegrationHub assinatura. Para ver uma lista de IntegrationHub spokes, consulte IntegrationHub spokes disponíveis. Para obter mais informações sobre como solicitar um IntegrationHub assinatura, consulte Solicitação IntegrationHub.

Spoke de Benchmarks

Fornece ações somente leitura para o fluxo do Avaliador de recomendação de benchmark somente leitura.

O spoke de Benchmarks foi projetado para o recurso Recomendações do Benchmarks aplicação.

Ação	Descrição	Entradas de Ação	Saídas de Ação
Criar registros de atividade de recomendação	Criar ou atualizar registros de atividade de recomendação.	Recomendação	N/D
Excluir avaliações de recomendação	Exclua avaliações de recomendação para o mês especificado.	Registro de atividades	N/D
Avaliar condição de recomendação	Avalie as condições e o script especificados para a recomendação.	• Contagem de registros • Limite • Direção • Recomendação • Registro de atividades	• Resultado • Pontuação

Spoke do Connect

Fornece ações para automatizar a criação de conversas, adicionar usuários a uma conversa e enviar mensagens para uma conversa. Essas ações funcionam com a API Connect versão 3 e posterior.

Ação	Descrição
Adicionar usuários de grupo à tarefa de conversa	Crie uma conversa de tarefa e adicione todos os usuários de um grupo a ela.
Adicionar usuário à tarefa de conversa	Crie uma conversa de tarefa e adicione um usuário a ela.
Enviar mensagem para tarefa de conversa	Envie uma mensagem para todos os usuários de uma conversa de tarefa.

Tradução automática

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

Spoke do Atendimento ao cliente

Fornece ações para os designers de fluxo usarem ao criar processos de negócios da Gestão de atendimento ao cliente. Requer o plug-in Customer Service Management [com.sn_customerservice].

Ação	Descrição
Obter caso	Recupere um registro de caso usando o número do caso. Se vários registros forem encontrados, somente o primeiro registro será retornado.
Criar Caso	Crie um caso usando um ou mais atributos. Esta ação imita a estrutura da tabela de casos (sn_customerservice_case) e expõe os campos presentes na tabela de casos.
Criar caso rápido	Crie um caso usando os atributos cliente, descrição, canal, prioridade e categoria.
Criar tarefa no caso	Crie uma tarefa de caso e, opcionalmente, a associe a um caso.
Atualizar Caso	Atualize um caso fornecendo a referência do caso e os campos que você deseja atualizar.
Atribuir caso	Atribua um caso usando regras de correspondência. Para usar esta ação, você deve primeiro definir as regras de correspondência que correspondem aos casos com recursos (grupos de atribuição, agentes).
Escalar caso	Escalação de caso de solicitação. Esta ação não aprova automaticamente a escalação. A aprovação é baseada no modelo de escalação selecionado.
Escalar Conta	Escalação de conta de solicitação. Esta ação não aprova automaticamente a escalação. A aprovação é baseada no modelo de escalação selecionado.
Adicionar anotação de trabalho à tarefa	Adicione uma anotação de trabalho a uma tarefa ou a objetos estendidos de tarefa (por exemplo, um caso ou tarefa de caso).
Adicionar comentário à tarefa	Adicione um comentário a uma tarefa ou a objetos estendidos de tarefa (por exemplo, um caso ou tarefa de caso).

Tradução automática

Spoke Arquivos relacionados externos

O spoke Arquivos relacionados externos armazena informações sobre arquivos em sistemas de terceiros e ajuda a gerenciar as informações.

Tabelas spoke Arquivos relacionados externos

Tabela	Descrição
Provedor externo [sn_ext_files_spoke_provider]	Armazena informações sobre o provedor externo. Por exemplo, serviços Box ou DocuSign.

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

Tabelas spoke Arquivos relacionados externos

Tabela	Descrição
Arquivos relacionados externos [sn_external_related_files]	Armazena informações de metadados sobre os arquivos em sistemas de terceiros. Esta tabela é extensível. **Nota:** Se você estender a tabela, certifique-se de executar a separação de dados para as aplicações com escopo • Para armazenar informações de metadados de arquivos em um sistema de terceiros específico, crie uma tabela com uma coluna que contenha um campo de referência para a tabela Arquivos relacionados externos. Para obter mais informações sobre campos de referência, consulte Tipo de campo de referência . • Para estabelecer um relacionamento entre uma tabela específica da ServiceNow e a tabela de Arquivos relacionados externos, use Criar listas relacionadas definidas .

Ações do spoke Arquivos relacionados externos

Ação	Descrição
Criar registro de arquivo externo	Cria um registro na tabela Arquivos relacionados externos.
Atualizar registro de arquivo externo	Atualiza um registro na tabela Arquivos relacionados externos.
Excluir registro de arquivo externo	Exclui um registro na tabela Arquivos relacionados externos.

Funções do usuário do spoke Arquivos relacionados externos

Função	Descrição
sn_ext_files_spoke.doc_reader	Leia registros nas tabelas Arquivos relacionados externos e Provedor externo.
sn_ext_files_spoke.file_admin	• Leia, atualize e exclua registros na tabela Arquivos relacionados externos. • Leia registros nas tabelas Arquivos relacionados externos.
sn_ext_files_spoke.provider_admin	Leia, atualize e exclua registros na tabela Provedor externo.

Spoke do serviço de campo

Fornece ações para os designers de fluxo usarem ao criar processos de negócios da Gestão de serviços de campo.

Ação	Descrição
Obter ordem de serviço	Recupere um registro de ordem de serviço usando o número da ordem de serviço. Se vários 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.

Ação	Descrição
	forem encontrados, somente o primeiro registro será retornado.
Criar ordem de serviço	Crie uma ordem de serviço e, opcionalmente, a associe a um caso.
Atualizar ordem de serviço	Atualize uma ordem de serviço fornecendo a referência da ordem de serviço e os campos que você deseja atualizar.
Obter tarefa de ordem de serviço	Recupere um registro de tarefa de ordem de serviço usando o número da tarefa de ordem de serviço. Se vários registros forem encontrados, somente o primeiro registro será retornado.
Criar tarefa de ordem de serviço	Crie uma tarefa de ordem de serviço e, opcionalmente, a associe a uma ordem de serviço.
Atualizar tarefa de ordem de serviço	Atualize uma tarefa de ordem de serviço fornecendo a respectiva referência e os campos que você deseja atualizar.
Adicionar anotação de trabalho à tarefa	Adicione uma anotação de trabalho a uma tarefa ou a objetos estendidos de tarefa (por exemplo, uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço).

Spoke do ITSM

Fornece fluxo e ações associadas ao ITSM. Requer o pacote de aplicações ITSM.

Ação	Descrição
Adicionar Comentário	Adiciona um comentário a um registro de tarefa.
Adicionar Anotação de Trabalho	Adiciona uma anotação de trabalho a um registro de tarefa.
Aplicar política de aprovação de mudança	Controlar o processo de aprovação de uma solicitação de mudança criando aprovações de usuário e grupo de acordo com um registro de política de aprovação de mudança. Várias ações podem ser usadas em um fluxo, em que cada ação faz referência às mesmas políticas de aprovação de mudança ou a diferentes.
Atribuir incidente ao grupo de suporte de IC	Atualiza um registro de incidente para atribuí-lo ao Grupo de suporte de IC.
Cancelar tarefas de mudança do fluxo	Cancela todas as tarefas de mudança pendentes e em aberto relacionadas que são criadas a partir do Fluxo.
Verificar mudança da aprovação de usuário	Verifica se o usuário especificado já aprovou a solicitação de mudança.
Criar Tarefa do catálogo na solicitação	Cria um registro de Tarefa de catálogo a partir de um registro de solicitação.
Criar Tarefa do catálogo no Item da solicitação	Cria um registro de Tarefa de catálogo a partir de um registro Item de solicitação.
Criar tarefa de mudança na solicitação de mudança	Cria um registro de Tarefa de Mudança a partir de um registro de Solicitação de Mudança.

Tradução automática

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

Ação	Descrição
Criar solicitação de mudança de emergência	Cria um registro de solicitação de mudança do tipo Emergência.
Criar solicitação de emergência a partir do incidente	Cria um registro de solicitação de mudança do tipo Emergência a partir de um registro de incidente.
Criar incidente	Cria um registro de incidente.
Criar tarefa de incidente no incidente	Cria um registro de tarefa de incidente a partir de um registro de incidente.
Criar Mudança padrão da solicitação a partir de incidente	Cria um registro de solicitação de mudança do tipo Normal a partir de um registro de incidente.
Criar indisponibilidade	Cria um registro de indisponibilidade cmdb_ci para um item de configuração. . **Tarefa** o campo será preenchido somente se a origem for um registro de tarefa. . Se a origem for um registro que não seja tarefa, como um registro de alerta, o **Tarefa** o campo está vazio.
Criar problema do incidente	Cria um registro de problema a partir de um registro de incidente.
Criar solicitação	Cria um registro de solicitação.
Criar solicitação de Mudança padrão	Cria um registro de solicitação de mudança do tipo Padrão. Para obter mais informações, consulte IT Service Management .
Criar Tarefa	Cria um registro de tarefa secundária para um registro de tabela de tarefas. Por exemplo, cria um registro de Tarefa de incidente para um registro de incidente.
Criar relacionamento de indisponibilidade da tarefa	Cria um registro de relacionamento de indisponibilidade de tarefa em que o registro de indisponibilidade cmdb_ci e o registro de tarefa são entradas para a ação.
Criar Mudança padrão da solicitação a partir de incidente	Cria um registro de solicitação de mudança do tipo Padrão a partir de um registro de incidente.
Ignorar aprovações de mudança	Define todas as aprovações pendentes relacionadas como não mais necessárias.
Atualizar designado	Atualiza o campo Atribuído a de um registro da tabela de tarefas.
Atualizar Grupo de atribuição	Atualiza o campo Grupo de atribuição de um registro da tabela de tarefas.

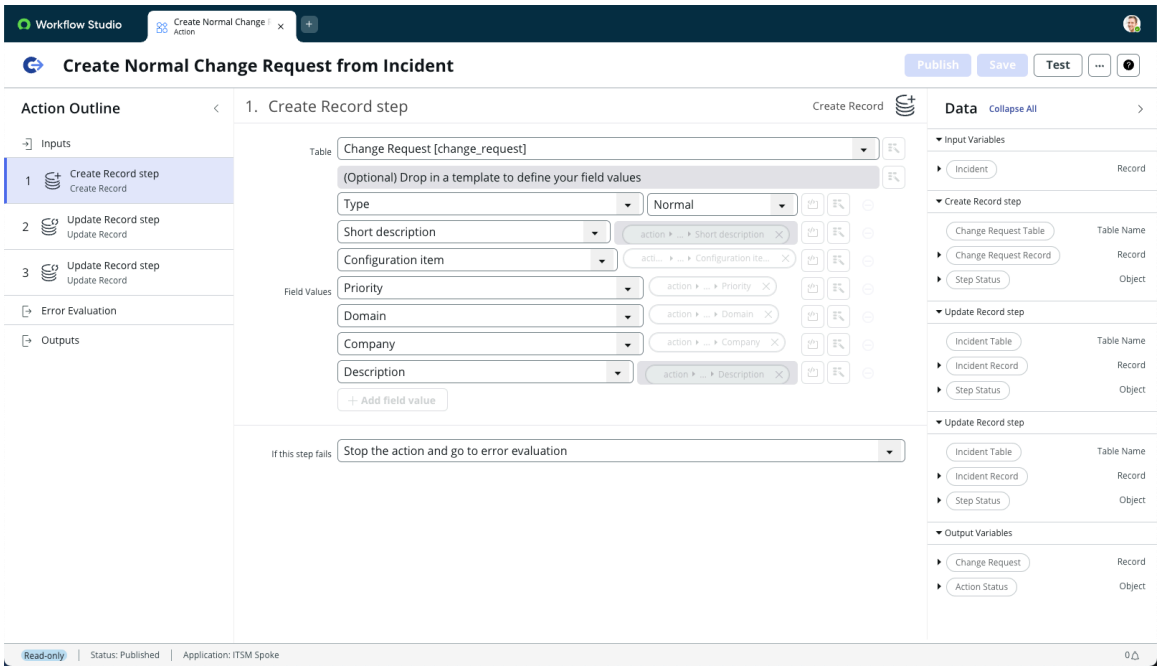
Mapeamentos de dados

Usuários com as funções admin, flow_designer ou action_designer podem abrir e exibir as etapas das ações do spoke do ITSM. Para exibir mapeamentos de dados entre os tipos de dados ITSM, exiba a etapa Criar registro da ação de spoke do ITSM. A maioria dos dados do spoke do ITSM é armazenada em extensões da tabela Tarefa [task], o que significa que muitos dos tipos de dados compartilham campos comuns.

Tradução automática

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

Etapa Criar registro para a ação Criar solicitação de mudança normal do incidente



Por exemplo, a ação Criar solicitação de mudança normal do incidente usa os campos comuns da tabela Tarefa para Descrição resumida, Item de configuração, Prioridade, Domínio, Empresa, e Descrição para criar uma solicitação de mudança a partir de um incidente.

Soluções de aprendizado de máquina para Flow Designer

Fornece ações para fazer previsões de soluções treinadas Inteligência preditiva.

Assinatura do Inteligência preditiva

Este spoke requer uma assinatura para Inteligência preditiva. Para obter mais informações, consulte Install Predictive Intelligence .

Principais recursos

Inteligência preditiva para Flow Designer o fornece quatro estruturas que você pode usar para criar soluções de aprendizado de máquina em sua instância. Cada estrutura oferece um tipo de solução diferente para treinar o sistema a prever, recomendar e organizar resultados de dados.

- Estrutura de classificação
- Estrutura de semelhança
- Estrutura de cluster
- Estrutura de regressão

Requisitos do spoke

- Um usuário sharedservice.worker para treinar soluções
- Uma solução pré-treinada para seu Inteligência preditiva estrutura

Tradução automática

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

Dependências do spoke

Se você estiver tendo problemas para instalar o aplicativo, verifique se estes plug-ins dependentes estão instalados:

- Plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml)
- Plug-in Relatórios de Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml_pa)

Nota:
Alguns desses plug-ins são recursos licenciáveis e exigem licenças apropriadas, se usados fora da implementação do spoke.

Ações do spoke

Inteligência preditiva para Flow Designer fornece ações para fazer previsões usando modelos existentes sem precisar gravar ou manter script. As ações disponíveis incluem:

Ação	Descrição
Previsão de lote de classificação	Obtenha um valor previsto de uma definição de solução de classificação ativa usando vários registros de entrada.
Previsão de classificação	Obtenha um valor previsto de uma definição de solução de classificação ativa usando um único registro de entrada.
Verificação de confiança do PI	Compare um valor de saída (número) da Inteligência preditiva com um número especificado pelo usuário. Por exemplo: Compare o valor de confiança de uma previsão com um valor especificado.
Previsão de regressão em lote	Obtenha um valor previsto de uma definição de solução de regressão ativa usando vários registros de entrada.
Previsão de regressão	Obtenha um valor previsto de uma definição de solução de regressão ativa usando um único registro de entrada.
Previsão de semelhança	Obtenha registros semelhantes que existem na tabela especificada pelo usuário em sua definição de solução de semelhança.

Funções de usuário do spoke

Inteligência preditiva para Flow Designer fornece estas funções de usuário para controlar o acesso aos dados:

Função do usuário	Descrição
ml_admin	Concede acesso a todos Inteligência preditiva recursos

Tópicos relacionados

Use Inteligência preditiva no Flow Designer com ações DE ML

Automação de processos robóticos Spoke (RPA)

Com Automação de processos robóticos seus designers de fluxo podem usar ações para atribuir e cancelar a atribuição de usuários a um processo de automação assistido, adicionar itens

Tradução automática

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

de trabalho a uma fila e atualizar itens de trabalho buscar trabalhos de processo, obter o status de um trabalho de processo e acionar um processo de bot.

Ações de RPA

Ação	Descrição	Entradas de ação	Saídas de ação
Ação Adicionar WorkItem à Fila	Adiciona WorkItem em uma fila especificada no Central de APR E retorna o ID do WorkItem.	• **Nome da fila** : Registro • **Nome** Cadeia de caracteres • **Conteúdo** Cadeia de caracteres • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Prioridade** Cadeia de caracteres.escolha • **Fase** Cadeia de caracteres • **ANS** : Data/Hora O limite máximo para **Conteúdo** O campo (Conteúdo da solicitação e Conteúdo da resposta) tem 8000 caracteres. . **O nome do item de trabalho é confidencial** a caixa de seleção no formulário da fila de trabalho associada estiver marcada, os dados no **Conteúdo da solicitação** o campo está criptografado. Os dados confidenciais com criptografia são armazenados no item de trabalho para que possam ser passados para Design studio de RPA para desktop ou robôs.	• **Status da ação** Objeto • **WorkItemID** GUID • **IsNameExists** : Booliano • **status** Cadeia de caracteres • **mensagem** Cadeia de caracteres
Atribuir usuário à ação do processo de automação assistida	Atribui um usuário ao processo de automação assistido.	• **Nome do processo** : Registro • **Nome de usuário** : Registro	• **Status da ação** Objeto • **status** Cadeia de caracteres • **Mensagem** Cadeia de caracteres

Tradução automática

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

Ações de RPA

Ação	Descrição	Entradas de ação	Saídas de ação
Atribuir usuário a. Robô assistido Ação	Atribui um usuário ao robô atendido.	**Nome de usuário** : Registro	• **Status da ação** Objeto • **status** Cadeia de caracteres • **Mensagem** Cadeia de caracteres
Mude o status da fase do ciclo de vida de uma ação de processo de bot	Muda o status da fase do ciclo de vida de um processo de bot que não está descontinuado. Se um processo de bot estiver em **Compilação** status da fase do ciclo de vida, se você tiver a função necessária, poderá atualizá-lo para **Publicado** , mas você não pode atualizá-lo para **Em Manutenção** . Se um processo de bot estiver em **Publicado** status da fase do ciclo de vida, se você tiver a função necessária, poderá atualizá-lo para **Em Manutenção** e vice-versa.	• **Nome do processo** : Registro • **Status da fase do ciclo de vida** : Opção	• **resultado** Cadeia de caracteres • **mensagem** Cadeia de caracteres • **Status da ação** Objeto
Buscar ação de trabalhos criados	Busca os trabalhos de processo em Central de APR.	• **Número do processo** Cadeia de caracteres • **Robôs** Matriz[Cadeia de caracteres]	• **Status da ação** Objeto • **Resultado** Cadeia de caracteres • **Trabalhos** Matriz[Cadeia de caracteres]

Tradução automática

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

Ações de RPA

Ação	Descrição	Entradas de ação	Saídas de ação
			• **StartedRobots** Matriz[Cadeia de caracteres] • **PendingRobots** Matriz[Cadeia de caracteres]

Buscar ação de status de execução	Busca o status de execução de um trabalho de processo específico em Central de APR.	**Número do trabalho do processo** Cadeia de caracteres	• **Status da ação** Objeto
			• **ProcessJob** Objeto
			  ○ **Nome do processo** Cadeia de caracteres
			  ○ **Nome do robô** Cadeia de caracteres
			  ○ **Estado** Cadeia de caracteres
			  ○ **Iniciado em** : Data/Hora
			  ○ **Concluído em** : Data/Hora
			  ○ **Mensagem** Cadeia de caracteres
			• **status** Cadeia de caracteres
			• **mensagem** Cadeia de caracteres

Buscar ação de status do item de trabalho	Busca o status de itens específicos da fila de trabalho, de forma assíncrona.	**ID do item da fila de trabalho** GUID	• **Status da ação** Objeto
			  ○ **Código** Número inteiro
			  ○ **Mensagem** Cadeia de caracteres
			• **WorkItem** Objeto
			  ○ **SYSID** Cadeia de caracteres
			  ○ **nome** Cadeia de caracteres
			  ○ **tipo** Cadeia de caracteres
			  ○ **prioridade** Cadeia de caracteres

Tradução automática

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

Ações de RPA

Ação	Descrição	Entradas de ação	Saídas de ação
			○ **status** Cadeia de caracteres ○ **Bloqueado por** Cadeia de caracteres ○ **AdditionalComentários** Cadeia de caracteres ○ **RequestContent** Cadeia de caracteres ○ **ResponseContent** Cadeia de caracteres ○ **Till adiado** : Data/Hora ○ **ans** : Data/Hora ○ **criado** : Data/Hora ○ **IniciadoAtivado** : Data/Hora ○ **Concluído em** : Data/Hora ○ **LastStartedTime** : Data/Hora • **status** Cadeia de caracteres • **mensagem** Cadeia de caracteres
Iniciar ação do processo	Aciona um processo de bot específico em Central de APR e retorna o status.	• **Nome do processo** : Registro • **Robôs** Matriz[Cadeia de caracteres] Ignore uma entrada neste campo se um pool de robôs estiver atribuído ao processo de bot. Ao invocar o. **Iniciar processo** Workflow Studio os robôs que estão em **Em Manutenção** o status	• **Status da ação** Objeto • **Resultado** Cadeia de caracteres • **Robôs** Matriz[Cadeia de caracteres] • **Processo** Cadeia de caracteres • **Robôs com falha** Matriz[Objeto]

Tradução automática

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

Ações de RPA

Ação	Descrição	Entradas de ação	Saídas de ação
		da fase do ciclo de vida é tratado como robôs com falha.	
Interromper ação do processo	Interrompe um processo de bot. Se a Parada graceful estiver habilitada, esta ação interromperá o processo do bot normalmente.	• **Nome do processo** : Registro • **Robôs** Matriz[Cadeia de caracteres] • **Aguarde a parada graciosa** Verdadeiro/ Falso Se esta caixa de seleção estiver marcada, o processo do bot deverá parar normalmente. Para obter mais informações sobre como interromper um processo de bot, consulte Stop an unattended bot process in RPA Hub . Para obter mais informações sobre parada graciosa, consulte Using Graceful Stop functionality in RPA Hub . Para obter mais informações sobre Pool de robôs, consulte Robot pool in RPA Hub .	• **Resultado** Cadeia de caracteres • **Status da ação** Objeto • **Robôs** Matriz[Cadeia de caracteres] • **Processo** Cadeia de caracteres • **Robôs com falha** Matriz[Objeto]
Cancelar atribuição de usuário da ação do processo de automação assistida	Cancela a atribuição do usuário do processo de automação assistida.	• **Nome do processo** : Registro • **Nome de usuário** : Registro	• **status** Cadeia de caracteres • **mensagem** Cadeia de caracteres • **Status da ação** Objeto

Tradução automática

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

Ações de RPA

Ação	Descrição	Entradas de ação	Saídas de ação
Cancelar atribuição de usuário de Robô assistido Ação	Cancela a atribuição do usuário do robô atendido e retira o robô atendido.	**Nome de usuário** : Registro	• **Status da ação** Objeto • **Status** Cadeia de caracteres • **Mensagem** Cadeia de caracteres
Atualizar ação de parâmetro de processo	Atualiza o. **Valor** campo para o parâmetro do processo.	• **Processo** : Registro • **Nome do parâmetro** Cadeia de caracteres • **Valor** Cadeia de caracteres	• **status** Cadeia de caracteres • **Status da ação** Objeto • **mensagem** Cadeia de caracteres
Atualizar ação do WorkItem	Atualiza itens da fila de trabalho.	• **Nome da fila** : Registro • **WorkItemID** Cadeia de caracteres • **Fase** Cadeia de caracteres • **DaffredTill** : Data/Hora • **Nome** Cadeia de caracteres • **Prioridade** : Opção • **Status** : Opção • **Conteúdo da solicitação** Cadeia de caracteres • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Observações** Cadeia de caracteres • **ANS** : Data/Hora • **Conteúdo da resposta** Cadeia de caracteres O limite máximo para **Conteúdo da solicitação** e. **Conteúdo da resposta** os campos têm 8000 caracteres. . **O nome do item de trabalho é confidencial** a caixa de seleção no formulário da fila de	• **IsNameExist** Verdadeiro/Falso • **Status** Cadeia de caracteres • **Mensagem** Cadeia de caracteres • **Status da ação** Objeto

Tradução automática

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

Ações de RPA

Ação	Descrição	Entradas de ação	Saídas de ação
		trabalho associada estiver marcada, os dados no **Conteúdo da solicitação** o campo está criptografado. Os dados confidenciais com criptografia são armazenados no item de trabalho para que possam ser passados para Design studio de RPA para desktop ou robôs.	
Verificar hashCode de uma versão do pacote	Verifica o hashCode de uma versão de pacote em Central de APR Validar o hashCode do arquivo zip de automação carregado manualmente com o registro de versão do pacote associado. Para obter mais informações sobre como verificar o hashCode de uma versão de pacote, consulte Verify the HashCode of a package version in RPA Hub.	**Versão do pacote** : Registro	• **Status da ação** Objeto • **Mensagem** Cadeia de caracteres • **IsAttachmentValid** Verdadeiro/Falso

Subfluxo de RPA

Subfluxo	Descrição	Entradas do subfluxo	Saídas de subfluxo
Subfluxo de anexo da versão do pacote de importação	Importa os anexos da versão do pacote automaticamente para uma versão do pacote. Para migrar automaticamente o anexo do pacote (arquivo zip de automação) de um ambiente inferior (não produção) para um ambiente superior (produção). Para obter mais informações sobre como importar um anexo de versão de pacote em	• **E-mail** : E-mail • **Versão do pacote** : Registro	Depois que o anexo for carregado com sucesso ou se ocorrer um erro ao carregar o anexo, uma notificação por e-mail (se o e-mail for fornecido

Tradução automática

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

Subfluxo de RPA

Subfluxo	Descrição	Entradas do subfluxo	Saídas de subfluxo
	Central de APR, consulte Import a package version attachment in RPA Hub .		como entrada) será enviada para o usuário que executa esta ação de importação de anexo.
Iniciar subfluxo do processo	Aciona um processo de bot específico em Central de APR. Retorna detalhes do trabalho do processo.	• **Nome do processo** : Registro • **Robôs** Matriz[Cadeia de caracteres] Ignore uma entrada neste campo se um pool de robôs estiver atribuído ao processo de bot. Se um trabalho de processo não estiver em **Em execução** status, o robô associado ao trabalho de processo é tratado como **Falha** em **Iniciar processo** saída do subfluxo.	• **Robôs com falha** Matriz[Objeto] • **Robôs interrompidos** Matriz[Cadeia de caracteres] • **Robôs pendentes** Matriz[Cadeia de caracteres] • **Trabalhos de processo** Matriz[Cadeia de caracteres] • **Resultado** Cadeia de caracteres • **Mensagem** Cadeia de caracteres
Interrompa o subfluxo do processo	Aciona um processo de bot específico para parar em Central de APR. Retorna detalhes dos robôs e status do trabalho de processo. Se a Parada graceful estiver habilitada, este subfluxo interromperá o processo do bot.	• **Parada normal** Verdadeiro/Falso • **Nome do processo** : Registro • **Robôs** Matriz[Cadeia de caracteres]	• **Robôs com falha** Matriz[Objeto] • **Robôs interrompidos** Matriz[Cadeia de caracteres] • **Robôs pendentes** Matriz[Cadeia de caracteres]

Tradução automática

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

Subfluxo de RPA

Subfluxo	Descrição	Entradas do subfluxo	Saídas de subfluxo
			• **Trabalhos de processo** Matriz[Cadeia de caracteres] • **Mensagem** Cadeia de caracteres • **Resultado** Cadeia de caracteres

Spoke de operações de segurança

Fornece ações de Operações de segurança para os designers de fluxo gerenciarem Resposta a incidentes de segurança modelos de fluxo.

Modelos de fluxo de resposta do incidente de segurança

. Resposta a incidentes de segurança os modelos de fluxo são criados usando Workflow Studio.

Nota:
Cada um dos fluxos é acionado quando **Categoria** em um incidente de segurança é definido ou alterado.

Modelo	Descrição
Modelo de fluxo de exposição de dados confidenciais do incidente de segurança	Execute uma série de tarefas projetadas para lidar com a exposição de dados confidenciais.
Modelo de fluxo de negação de serviço de incidente de segurança	Execute uma série de tarefas projetadas para lidar com ataques de negação de serviço (DOS).
Modelo de fluxo de equipamento perdido de incidente de segurança	Execute uma série de tarefas projetadas para lidar com equipamentos perdidos.
Modelo de fluxo de software mal-intencionado de incidente de segurança	Execute uma série de tarefas projetadas para lidar com software mal-intencionado em sua rede.
Modelo de fluxo de fluxo de phishing de incidente de segurança	Execute uma série de tarefas projetadas para lidar com e-mails de spear phishing em sua rede.
Modelo de fluxo de violação da política de incidente de segurança	Execute uma série de tarefas projetadas para lidar com violações da política de segurança.
Modelo de fluxo de reconhecimento de incidente de segurança	Execute uma série de tarefas projetadas para lidar com o reconhecimento em sua rede.
Servidor invasor de incidente de segurança ou modelo de fluxo de serviço	Execute uma série de tarefas projetadas para lidar com atividades de servidores ou serviços invasores que afetam sua rede.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
Modelo de fluxo de spam de incidente de segurança	Execute uma série de tarefas projetadas para lidar com spam de e-mail em sua rede.
Modelo de fluxo de acesso não autorizado de incidente de segurança	Execute uma série de tarefas projetadas para lidar com o acesso não autorizado à sua rede.
Modelo de fluxo de desfiguração da Web/ BBS de incidente de segurança	Execute uma série de tarefas projetadas para lidar com o vandalismo direcionado contra um de seus BBS ou sites.

Spoke do Visual Task Board (VTB)

Fornece ações VTB para designers de fluxo para gerenciar quadros, raias, cartões, membros de quadro e responsáveis.

Ações da Gestão de quadro

Ação	Descrição	Entradas de Ação	Saídas de Ação
Criar ação de VTB de forma livre	Cria um VTB de forma livre para qualquer tipo de tarefa. As raias padrão são: Todo, Doing e Concluído. Essas raias podem ser modificadas com ações: Adicionar raia, Renomear raia, Reordenar raia e Excluir raia	• Nome • Responsável pelo quadro • Exibição padrão • Visibilidade do rótulo • Visibilidade do seletor • Cor de fundo	Registro do quadro
Criar ação de VTB flexível	Cria um VTB flexível vinculado a uma única tabela de tarefas. As raias padrão são: Todo, Doing e Concluído. Essas raias podem ser modificadas com ações: Adicionar raia, Renomear raia, Reordenar raia e Excluir raia	• Nome • Tabela de tarefas • Filtrar • Responsável pelo quadro • Exibição padrão • Visibilidade do rótulo • Visibilidade do seletor • Cor de fundo	Registro do quadro
Criar ação VTB assistida	Cria um VTB orientado por dados vinculado a uma única tabela de tarefas junto com os campos que as raias são derivadas.	• Nome • Tabela de tarefas • Terreno • Filtrar	Registro do quadro

Tradução automática

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

Ações da Gestão de quadro

Ação	Descrição	Entradas de Ação	Saídas de Ação
		• Responsável pelo quadro • Exibição padrão • Visibilidade do rótulo • Visibilidade do seletor • Cor de fundo	
Adicionar ação de membro VTB	Adicione um usuário a um VTB. Qualquer membro do VTB pode acessar o quadro, qualquer membro do VTB pode adicionar outros membros.	• Registro do quadro • Registro do usuário	N/D
Remover ação do membro VTB	Remover um usuário de um VTB. Somente membros de um VTB podem acessar o quadro. Qualquer membro do VTB pode remover outros membros.	• Registro do quadro • Registro do usuário	N/D

Ações de Gestão de raias

Ação	Descrição	Etapas da ação	Estado
Adicionar raia VTB	Adicione uma raia a um VTB de forma livre ou flexível. Esta ação não se aplica a quadros guiados, que são restritos a raias fixas com base nos campos configurados.	• Registro do quadro • Nome da raia	Registro de raia do VTB
Renomear raia do VTB	Renomeie uma raia existente em um VTB de forma livre ou flexível.	• Registro de raia • Novo nome da raia	N/D
Reordenar raia do VTB	Reordenar raias em qualquer VTB.	• Registro de raia • Novo nome da raia	N/D
Excluir raia do VTB	Exclua uma raia existente de um VTB de forma livre ou flexível.	Registro de raia	N/D

Tradução automática

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

Ações da Gestão de cartões

Fluxo/Ação	Descrição	Etapas da ação	Estado
Criar cartão VTB	Crie um cartão VTB em um quadro de forma livre para uma tarefa.	• Registro de raia • Registro de tarefa	Registro do cartão
Atribuir cartão VTB	Atribua um usuário a um cartão VTB.	• Registro do cartão • Registro do usuário	N/D
Mover cartão VTB	Mova um cartão VTB de uma raia para outra raia. **Nota:** Para quadros flexíveis, use a ação Atualizar registro para mudar o estado da tarefa subjacente. Para quadros guiados, esta ação muda o campo na tarefa associada a esse cartão.	• Registro do cartão • Registro de raia	N/D
Remover designado do cartão VTB	Remova um designado de um cartão.	Registro do cartão	N/D

Tópicos relacionados

Visual Task Boards

Workflow Studio propriedades do sistema de fluxo

Configure como o sistema processa fluxos.

Essas propriedades estão disponíveis para Workflow Studio.

Para definir Workflow Studio propriedades do sistema, selecione **Automação de Processo** > **Propriedades** Ou navegue até a tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

Propriedades de Workflow Studio

Propriedade	Descrição
O número máximo de registros a serem retornados na obtenção de dados sn_flow_designer.action_picker_limit	Especifique o número máximo de registros que uma ação ou etapa de pesquisa pode retornar. Workflow Studio ignora registros que excedem este limite. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1000

Tradução automática

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

Propriedades de Workflow Studio

Propriedade	Descrição
	• Local: **Automação de Processo** > **Propriedades** • Mais informações: Visão geral da arquitetura
Especifique o nível de mensagens geradas pelo mecanismo de execução do Flow Designer para gravar na tabela sys_flow_log. Essas mensagens são geradas executando ações de fluxo e lógica de fluxo. Por exemplo, uma mensagem gerada pela execução da ação Criar registro. O sistema grava somente entradas de log do nível especificado ou superior com.glide.hub.flow_engine.log_level	Especifique o nível de mensagens geradas pelo mecanismo de execução do Flow Designer para gravar na tabela sys_flow_log. Essas mensagens são geradas quando o mecanismo de fluxo executa as ações e a lógica de fluxo de um fluxo. Por exemplo, uma mensagem gerada pela execução da ação Criar registro. O sistema grava somente entradas de log do nível especificado ou superior. As opções incluem: **DEBUG** O sistema registra em log todas as mensagens, que incluem mensagens informativas, avisos e erros, produzidas pelo mecanismo de fluxo. Esta opção é o nível de log mais baixo. **INFORMAÇÕES** O sistema registra em log mensagens de informações, avisos e erros produzidos pelo mecanismo de fluxo. **WARN** O sistema registra em log avisos e erros produzidos pelo mecanismo de fluxo. **ERRO** O sistema registra somente erros produzidos pelo mecanismo de fluxo. Esta opção é o nível de log mais alto. O nível de log determina se alguma mensagem de log for adicionada à tabela sys_flow_log. • Tipo: opção • Valor padrão: AVISO

Tradução automática

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

Propriedades de Workflow Studio

Propriedade	Descrição
	• Local: **Automação de Processo** > **Propriedades** • Mais informações: Detalhes da execução do fluxo
Especifique o nível de log das entradas de log do sistema a serem replicadas para o log de fluxo. O sistema replica somente entradas de log do nível especificado ou superior. com.glide.hub.flow_engine.listener_trace.threshold	Especifique o limite necessário para Workflow Studio para replicar uma entrada de log do sistema para o log de fluxo. Essas mensagens são geradas pelo ServiceNow AI Platform em resposta às saídas de execução de fluxo. Por exemplo, uma mensagem gerada por uma regra de negócios que foi acionada por uma operação de registro de fluxo. O sistema replica somente entradas de log do nível especificado ou superior. As opções incluem: **Nenhum(a)** O sistema não replica entradas de log do sistema para o log de fluxo. **DEBUG** O sistema replica todas as mensagens, que incluem mensagens informativas, avisos e erros, produzidas pelo ServiceNow AI Platform. Esta opção é o nível de log mais baixo. **INFORMAÇÕES** O sistema replica mensagens informativas, avisos e mensagens de erro produzidas pelo ServiceNow AI Platform. **WARN** O sistema replica avisos e erros produzidos pelo ServiceNow AI Platform. **ERRO** O sistema replica somente erros produzidos pelo ServiceNow AI Platform. Esta opção é o nível de log mais alto.

Tradução automática

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

Propriedades de Workflow Studio

Propriedade	Descrição
	• Tipo: opção • Valor padrão: ERRO • Local: **Automação de Processo** > **Propriedades**
Nível de detalhe do registro em log da ação de aprovação do Flow Designer. com.glide.hub.flow.approval.log	Especifique o nível de mensagens geradas pela ação Solicitar aprovação. O sistema grava somente entradas de log do nível especificado ou superior. As opções incluem: **DEBUG** O sistema registra em log todas as mensagens, que incluem mensagens informativas, avisos e erros, produzidas pelo mecanismo de fluxo. Esta opção é o nível de log mais baixo. **INFORMAÇÕES** O sistema registra em log mensagens de informações, avisos e erros produzidos pelo mecanismo de fluxo. **WARN** O sistema registra em log avisos e erros produzidos pelo mecanismo de fluxo. **ERRO** O sistema registra somente erros produzidos pelo mecanismo de fluxo. Esta opção é o nível de log mais alto. O nível de log determina se alguma mensagem de log for adicionada à tabela sys_flow_log. • Tipo: opção • Valor padrão: AVISO • Local: **Automação de Processo** > **Propriedades** • Mais informações: Solicitar Ação de aprovação e. Detalhes da execução do 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.

Propriedades de Workflow Studio

Propriedade	Descrição
O número máximo de iterações em que um loop será executado Workflow Studio. sn_flow_designer.max_iterations	Especifique o número máximo de vezes que um loop pode ser executado antes de ser interrompido. Um loop para de ser executado quando itera além desse valor, evitando loops infinitos. Esta propriedade se aplica somente para fazer o seguinte até e Voltar para a lógica de fluxo. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1000 • Local: **Automação de Processo** > **Propriedades** • Mais informações: Visão geral da arquitetura **Nota:** Alterar este valor não se aplica a fluxos que já estão em execução.
O número máximo de registros a serem retornados na obtenção de dados sn_flow_designer.trigger_picker_limit	Especifique o número máximo de registros que uma consulta de gatilhos de pesquisa pode retornar. Workflow Studio ignora gatilhos que excedem este limite. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1000 • Local: **Automação de Processo** > **Propriedades** • Mais informações: Crie um gatilho de registro salvo
Permitir que usuários selecionados escrevam um script para preencher o valor de uma entrada em Designers de fluxo e ação. sn_flow_designer.input_scripts_enabled	Permissão de controle para gravar scripts em linha para calcular valores de entrada. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Automação de Processo** > **Propriedades** • Mais informações: Scripts em linha
Defina como verdadeiro para mostrar a duração na coluna de fase com.glide.hub.flow_engine.stage_display.show_duration	Especifique se os fluxos com fases exibem uma duração. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro

Tradução automática

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

Propriedades de Workflow Studio

Propriedade	Descrição
	• Local: **Automação de Processo** > **Propriedades** • Mais informações: Fases de fluxo e subfluxo
Número de vezes que um fluxo ou subfluxo pode ser acionado indiretamente durante uma transação com.glide.hub.flow_engine.indirect_recursion_limit	Especifique o número máximo de vezes que um fluxo ou subfluxo permite recursão indireta. Workflow Studio ignora todas as chamadas adicionais ou correspondências de condição do gatilho da recursão indireta após o limite ser atingido. Defina o valor como qualquer número inteiro igual ou maior que um. O sistema ignora qualquer valor de propriedade menor que um e, em vez disso, usa um limite de um. Defina o valor como um para impedir toda recursão indireta. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3 • Local: **Automação de Processo** > **Propriedades** • Mais informações: Visão geral da arquitetura
O número máximo de ações permitidas em um fluxo. sn_flow_designer.max_actions	Especifique o número máximo de ações que um fluxo ou subfluxo pode conter. Workflow Studio impede que você adicione outras ações depois que o número máximo de ações for atingido. Considere o impacto no desempenho que aumentar o número máximo de ações pode ter. Por exemplo, a execução de mais ações pode entrar em conflito com a regra de cota de transação padrão que impede a execução de fluxos por mais de uma hora. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 50 • Local: **Automação de Processo** > **Propriedades** • Mais informações: Visão geral da arquitetura
O número máximo de etapas permitidas em uma ação. sn_flow_designer.max_action_steps	Especifique o número máximo de etapas que uma ação pode conter. Workflow Studio impede que você adicione outras

Tradução automática

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

Propriedades de Workflow Studio

Propriedade	Descrição
	etapas depois que o número máximo de etapas for atingido. Considere o impacto no desempenho que aumentar o número máximo de etapas pode ter. Por exemplo, a execução de mais etapas pode entrar em conflito com a regra de cota de transação padrão que impede a execução de fluxos por mais de uma hora. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20 • Local: **Automação de Processo** > **Propriedades** • Mais informações: Visão geral da arquitetura
Nível de dados de relatório gerados pelo mecanismo de fluxo. com.snc.process_flow.reporting.level	Especifique quando Workflow Studio gera detalhes de execução e quais informações os detalhes incluem. As opções incluem: **Desligado** O sistema não gera detalhes de execução de fluxo. O sistema gera detalhes de execução somente quando você executa um teste. **Nota:** Testar uma ação ou fluxo gera detalhes de execução no nível de rastreamento. **Básico: somente estados de tempo de execução e durações** O sistema gera detalhes de execução do tempo de execução para cada fluxo, subfluxo e execução de ação. Você pode ver o estado de tempo de execução e a duração desses itens básicos. Você também pode ver os valores de configuração e tempo de execução para gatilhos de fluxo, entradas de subfluxo e saídas de subfluxo.

Tradução automática

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

Propriedades de Workflow Studio

Propriedade	Descrição
	Total: valores de configuração de ação e tempo de execução (somente para depuração) O sistema gera detalhes de execução de configuração e tempo de execução para cada fluxo, subfluxo e execução de ação. Você pode ver o estado de tempo de execução, a duração, os valores de entrada e os valores de saída de todos os itens. Para ações personalizadas, você também pode ver o estado de tempo de execução, a duração, os valores de entrada e os valores de saída de suas etapas. Você também pode ver os valores de configuração para gatilhos de fluxo, subfluxos, ações e etapas que fazem parte de uma ação personalizada. **Importante:** Somente usuários com a função fd_read_operations_all podem ver informações de configuração e tempo de execução, como valores de registro nos detalhes de execução do fluxo. Usuários sem esta função verão apenas detalhes básicos sobre o estado e a duração. **Rastreamento: todos os valores (somente para teste e suporte)** O sistema gera detalhes de execução de configuração e tempo de execução para cada execução de fluxo, subfluxo, ação e etapa. Você pode ver o estado de tempo de execução, a duração, os valores de entrada e 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.

Propriedades de Workflow Studio

Propriedade	Descrição
	valores de saída de todos os itens. Você também pode ver os valores de configuração para gatilhos de fluxo, subfluxos, ações e etapas. **Importante:** Somente usuários com a função fd_read_operations_all podem ver informações de configuração e tempo de execução, como valores de registro nos detalhes de execução do fluxo. Usuários sem esta função verão apenas detalhes básicos sobre o estado e a duração. Testar uma ação ou fluxo gera detalhes de execução no nível de rastreamento. O nível de emissão de relatórios determina se algum detalhe de execução de fluxo for gerado. Se um fluxo for executado enquanto a emissão de relatórios estiver desativada, os detalhes da execução nunca estarão disponíveis para o fluxo, mesmo que o nível de emissão de relatórios mude posteriormente. Se um fluxo for executado enquanto a emissão de relatórios estiver ativada, os detalhes da execução estarão sempre disponíveis para essa execução de fluxo, mesmo que o nível de emissão de relatórios mude posteriormente. • Tipo: opção • Valor padrão: desligado • Local: **Automação de Processo** > **Propriedades** • Mais informações: Detalhes da execução do 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.

Propriedades de Workflow Studio

Propriedade	Descrição
Substituir a versão de salvamento automático anterior pela versão mais recente, desde que ela esteja nos últimos minutos "X" e seja do mesmo usuário. sn_flow_designer.autosave_version_interval	Especifique o número de minutos para substituir entradas de histórico de salvamento automático geradas pelo mesmo usuário. Todas as entradas de histórico de salvamento automático geradas pelo mesmo usuário durante esse intervalo são salvas como uma entrada de histórico. Durante esse intervalo, a entrada de histórico de salvamento automático mais recente substitui a entrada de histórico de salvamento automático anterior. Considere o impacto no desempenho que a mudança do intervalo de histórico de salvamento automático pode ter. Por exemplo, definir o intervalo de salvamento automático com o valor mínimo de 1 minuto pode resultar na geração de tantos registros de histórico que você atinge o limite de histórico e começa a substituir registros de histórico mais antigos. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 60 • Local: **Automação de Processo** > **Propriedades** • Mais informações: Histórico de fluxo ou Histórico do subfluxo
Número máximo de registros de histórico de fluxo (limite: 200). sn_flow_designer.maximum_flow_history_records_per_flow	Especifique o número máximo de entradas de histórico de fluxo a serem armazenadas por fluxo ou subfluxo. Esta propriedade tem um valor mínimo de 30 e um valor máximo de 200. Quando o número de registros de histórico de fluxo excede o limite, a entrada de histórico de fluxo mais recente substitui o registro de histórico de fluxo mais antigo. Considere o impacto no desempenho que a mudança do número de registros de histórico de fluxo pode ter. Por exemplo, definir o limite como seu valor máximo de 200 pode produzir um atraso na renderização de registros de histórico de fluxo. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100

Tradução automática

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

Propriedades de Workflow Studio

Propriedade	Descrição
	• Local: **Automação de Processo** > **Propriedades** • Mais informações: Histórico de fluxo ou Histórico do subfluxo
Trunque valores de tempo de execução na configuração da etapa de detalhes de execução de fluxo com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit	Especifique o número de bytes que o sistema tem para gravar valores de tempo de execução nos detalhes da execução do fluxo. Para impedir o truncamento de valores de tempo de execução, defina o valor como um número inteiro igual ou menor que zero. Evitar truncamento de valores de tempo de execução requer recursos adicionais do sistema e pode afetar o desempenho do sistema. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 16384 • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema • Mais informações: Detalhes da execução do fluxo
Máximo de entradas por ação sn_flow_designer.max_action_vars	Especifique o número máximo de entradas que podem ser adicionadas a uma ação. Workflow Studio impede que você adicione mais entradas depois que o número máximo de entradas for atingido. Considere o impacto no desempenho que o aumento do número máximo de entradas de ação pode ter. Por exemplo, o processamento de mais entradas de ação pode arriscar a execução da ação por mais de uma hora e ser interrompida pela regra de cota de transação padrão. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20 • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema
Máximo de variáveis de script por etapa de script sn_flow_designer.max_script_variables	Especifique o número máximo de variáveis de entrada e saída que podem ser adicionadas a uma etapa de script. Workflow Studio impede que você adicione outras variáveis de script depois que o número máximo de variáveis for atingido. Considere o impacto no desempenho

Tradução automática

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

Propriedades de Workflow Studio

Propriedade	Descrição
	que o aumento do número máximo de variáveis de script pode ter. Por exemplo, o processamento de mais variáveis de script pode arriscar a execução da etapa Script por mais de uma hora e ser interrompida pela regra de cota de transação padrão. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20 • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema
Número máximo de ramificações permitidas para **Tome uma decisão** lógica de fluxo sn_flow_designer.max_decision_branches	Especifique o número máximo de ramificações a serem usadas quando **Usar ramificações** a opção está selecionada para **Tome uma decisão** lógica de fluxo. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100 • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema
Opção para permitir que os usuários criem variáveis de fluxo. sn_flow_designer.flow_variables_enabled	Especifique se os usuários podem criar variáveis personalizadas para o fluxo. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema
Número máximo de ações populares sn_flow_designer.action_picker.popular_actions.max_number	Especifique o número máximo de ações populares a serem exibidas no seletor Ação. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10 • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema
Número de dias consecutivos usados para gerar ações populares sn_flow_designer.action_picker.popular_actions.last_num_of_days	Especifique o número de dias consecutivos usados para gerar ações populares. Por exemplo, o valor padrão de 7 gera ações populares com base no uso da ação durante a última semana.

Tradução automática

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

Propriedades de Workflow Studio

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 7 • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema
com.glide.hub.flow.restricted_caller_access.track_flows_as_source	Permita que o sistema gere solicitações de privilégio de acesso de solicitante restrito para fluxos e ações. Os privilégios de acesso para fluxos e ações substituem todos os privilégios de acesso existentes para inclusões de script e regras de negócios que chamam fluxos e ações. Esta propriedade está inativa em instâncias atualizadas de San Diego e versões anteriores. Os clientes que desejam continuar usando privilégios de acesso baseados em script para fluxos e ações não devem habilitar esta propriedade. Habilitar esta propriedade requer que você gere novamente e aprove privilégios de acesso para seus fluxos e ações. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: Verdadeiro para Tokyo e versões posteriores. Falso para San Diego e versões anteriores. • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema • Mais informações: Configurações de privilégio de acesso de solicitante restrito
com.glide.cs.fdih.interactive.timeout	Especifique o período, em segundos, antes de Workflow Studio IntegrationHub o fluxo de trabalho de ação expira. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 120 • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema • Mais informações: Especifique o tempo limite do fluxo de trabalho da ação .
com.glide.hub.pause_low_priority_flows_enabled	Habilitar ou desabilitar a pausa de fluxos de baixa prioridade quando houver fluxos de alta prioridade aguardando execução.

Tradução automática

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

Propriedades de Workflow Studio

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema • Mais informações: Prioridade de fluxo
com.glide.hub.flow_engine.stage_display.show_approvors	Mostre ou oculte a lista de aprovadores atribuídos a uma fase de um campo de fase. Defina o valor como verdadeiro para mostrar a lista de aprovadores atribuídos a uma fase. Defina o valor como falso para ocultar a lista de aprovadores atribuídos a uma fase. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: adicionar à tabela [sys_properties] de propriedades do sistema • Mais informações: Fases de fluxo e subfluxo
com.glide.hub.flow_engine.stage_display.show_approvors_limit	Especifique o número máximo de aprovadores a serem exibidos em um campo de fase como um valor inteiro. Definir este valor acima de 10 pode causar erros de renderização em uma exibição de lista. O campo de fase de um registro pode se tornar tão grande que a lista não pode exibir registros adicionais na lista. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5 • Local: adicionar à tabela [sys_properties] de propriedades do sistema • Mais informações: Fases de fluxo e subfluxo
com.glide.hub.flow.current_stage_status_on_cancel	Especifique o status a ser aplicado à fase em execução no momento quando o fluxo for cancelado. As opções incluem:

Tradução automática

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

Propriedades de Workflow Studio

Propriedade	Descrição
	• Cancelados(as) • concluir Todas as fases restantes após a fase atual são definidas com o status Cancelado. Por exemplo, suponha que um fluxo tenha três fases e que o fluxo esteja executando a primeira fase no momento. O cancelamento do fluxo define esse status da fase um como Concluído. As fases dois e três são definidas com o status Cancelado. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Concluído • Local: adicionar à tabela [sys_properties] de propriedades do sistema • Mais informações: Fases de fluxo e subfluxo
com.glide.hub.flow.approval.allow_inactive_entity	Especifique para quais tipos de entidades inativas criar registros de aprovação. As opções incluem: • INDIVIDUAL • GRUPO • INDIVIDUAL, GRUPO • nulo Use a opção INDIVIDUAL para criar registros de aprovação de usuário para usuários inativos que não são membros de um grupo. Esta opção não cria registros de aprovação de grupo para grupos inativos, nem cria registros de aprovação de usuário para membros do grupo. Use a opção DE GRUPO para criar registros de aprovação de grupo para grupos inativos. Esta opção também cria registros de aprovação de usuário individuais para membros do grupo que têm registros de usuário ativos. Esta opção não cria registros 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.

Propriedades de Workflow Studio

Propriedade	Descrição
	aprovação de usuário individuais para membros do grupo que têm registros de usuário inativos. Use a opção INDIVIDUAL,GRUPO para criar registros de aprovação de usuário para usuários inativos e registros de aprovação de grupo para grupos inativos. Esta opção também cria registros de aprovação de usuário individuais para membros do grupo que têm registros de usuário ativos. Membros do grupo inativos não recebem registros de aprovação do usuário. Use um valor nulo ou vazio para impedir a criação de registros de aprovação de grupo para grupos inativos e também impedir a criação de registros de aprovação de usuário para usuários inativos. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: INDIVIDUAL,GROUP • Local: adicionar à tabela [sys_properties] de propriedades do sistema • Mais informações: Solicitar ação de aprovação
com.glide.hub.flow_api.default_execution_time	Especifique a duração padrão em milissegundos que suas chamadas da Flow API podem ser executadas. Use esta propriedade para conceder às chamadas da API Flow em spokes mais tempo para execução. O valor máximo desta propriedade é limitado por cotas de transação REST, que, por padrão, o sistema para após 60 segundos. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30000 (30 segundos)

Tradução automática

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

Propriedades de Workflow Studio

Propriedade	Descrição
	• Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema • Mais informações: Transaction quotas
com.glide.hub.flow.approval.show_approval_name_in_audit	Quando verdadeiro, o histórico de auditoria gera um comentário contendo o nome da pessoa que fez uma aprovação e a mudança feita no campo Aprovação. Por exemplo, uma mensagem de aprovação pode ser " Fred Luddy | Aprovação | Aprovado foi solicitada " Quando falso, o histórico de auditoria mostra o nome da pessoa que iniciou o fluxo que executou a ação Solicitar aprovação. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: adicionar à tabela [sys_properties] de propriedades do sistema • Mais informações: Solicitar Ação de aprovação
com.glide.hub.flow.approval.show_higher_role_audit_comment	Quando verdadeiro, o histórico de auditoria gera um comentário contendo o nome da pessoa que fez uma aprovação e uma anotação de que a permissão de aprovação foi concedida por uma função. Por exemplo, uma mensagem de aprovação pode ser " Aprovado por Fred Luddy, permissão concedida pela função " Uma mensagem de rejeição pode ser " Fred Luddy rejeitada, permissão concedida pela função " Quando falso, nenhum comentário é gerado. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: adicionar à tabela [sys_properties] de propriedades do sistema • Mais informações: Solicitar Ação de aprovação
com.glide.hub.flow.approval.show_delegate_audit_comment	Quando verdadeiro, o histórico de auditoria gera um comentário que contém o nome

Tradução automática

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

Propriedades de Workflow Studio

Propriedade	Descrição
	da pessoa que fez uma aprovação e uma anotação de que a aprovação foi feita ao atuar como delegada de outro usuário. Por exemplo, uma mensagem de aprovação pode ser " Abraham Lincoln aprovou a tarefa como delegado de Fred Luddy " Uma mensagem de rejeição pode ser " Abraham Lincoln rejeitou a tarefa como delegado de Fred Luddy " Quando falso, nenhum comentário é gerado. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: adicionar à tabela [sys_properties] de propriedades do sistema • Mais informações: Solicitar Ação de aprovação
com.glide.hub.flow.approval.show_impersonate_audit_comment	Quando verdadeiro, o histórico de auditoria gera um comentário contendo o nome da pessoa que fez uma aprovação e uma anotação de que a aprovação foi feita ao representar outro usuário. Por exemplo, uma mensagem de aprovação pode ser " O administrador do sistema aprovou a tarefa representando Fred Luddy " Uma mensagem de rejeição pode ser " O administrador do sistema rejeitou a tarefa representando Fred Luddy " • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: adicionar à tabela [sys_properties] de propriedades do sistema • Mais informações: Solicitar Ação de aprovação
com.glide.hub.flow.approval.default_approval_field	Quando verdadeiro, a ação Solicitar aprovação usa o campo Aprovação padrão de uma tabela para o valor da entrada do campo Aprovação quando nenhum valor de entrada é fornecido. Por exemplo, a tabela Item da solicitação [sc_req_item] usa o campo Aprovação para exibir o estado de aprovação. Defina este valor

Tradução automática

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

Propriedades de Workflow Studio

Propriedade	Descrição
	como falso quando quiser que a ação Solicitar aprovação se comporte como atividades clássicas de Aprovação de fluxo de trabalho. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: adicionar à tabela [sys_properties] de propriedades do sistema • Mais informações: Solicitar Ação de aprovação
com.glide.hub.flow_engine.wait_for_email_reply_input_state	Lista separada por vírgulas de valores de campo Tipo que um registro sys_email deve ter para que a ação Aguardar resposta por e-mail aguarde o registro de e-mail selecionado. Os valores possíveis incluem essas opções relacionadas ao envio do campo sys_email.type. • enviado • enviar-tradução-pronta • send-ready Por padrão, a ação Aguardar resposta por e-mail inclui o tipo de envio pronto. Em geral, os registros de e-mail passam apenas um breve tempo nos estados de envio pronto ou envio de tradução pronto. Se sua instância estiver lenta para processar registros de e-mail no estado de envio pronto, você poderá aumentar o valor do tempo limite ou remover o estado de envio pronto desta propriedade. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Enviado,enviar-pronto • Local: adicionar à tabela [sys_properties] de propriedades do sistema • Mais informações: Aguardar ação de resposta de e-mail e. System email log and mailboxes

Traduzido automaticamente

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

Workflow Studio tipos de gatilho de fluxo

Cada tipo de gatilho define quando um fluxo começa e os dados iniciais disponíveis para ele. Há gatilhos para operações de registro, datas e operações de aplicações.

Gatilhos de registro

Use gatilhos de registro para iniciar um fluxo quando um registro for criado ou atualizado.

Gatilho	Descrição
Criado	Inicia um fluxo quando um registro é criado em uma tabela específica.
Atualizado	Inicia um fluxo quando um registro é atualizado em uma tabela específica. Requer a seleção de quando executar o fluxo. • **Para cada mudança exclusiva**: aciona o fluxo para cada atualização exclusiva de um campo que não seja do sistema mesmo se o fluxo estiver em execução. **Nota:** O sistema armazena um histórico de todas as mudanças em um registro e determina se a mudança é exclusiva. Por exemplo, se o campo **Estado** de um registro de incidente for modificado de Em andamento para Em espera, o fluxo poderá ser executado. No entanto, se o campo **Estado** mudar novamente para Em andamento, o fluxo não poderá ser executado. **Nota:** Os fluxos que têm um gatilho de registro que é executado **para cada mudança exclusiva** podem produzir recursões quando executados em uma sessão não interativa. Quando este tipo de fluxo faz uma mudança no registro de gatilho, a mudança atende às condições de gatilho de fluxo e causa uma recursão. • **Uma vez**: aciona o fluxo uma vez durante a vida útil do registro. • **Somente se não estiver em execução**: aciona o fluxo para cada mudança exclusiva de registro se o fluxo não estiver em execução nesse registro no momento. Esse comportamento é igual à opção **Sempre** nas versões anteriores. • **Para cada atualização**: aciona o fluxo sempre que o registro é atualizado, não importa se já havia ou se há no momento contextos em execução para o fluxo.
Criado ou atualizado	Inicia um fluxo quando um registro é criado ou atualizado em uma tabela específica. Requer a seleção de quando executar o fluxo. • **Para cada mudança exclusiva**: aciona o fluxo para cada atualização exclusiva de um campo que não seja do sistema mesmo se o fluxo estiver em execução. **Nota:** O sistema armazena um histórico de todas as mudanças em um registro e determina se a mudança é exclusiva. Por exemplo, se o campo **Estado** de um registro de incidente for modificado de Em andamento para Em espera, o fluxo poderá ser executado. No entanto, se o campo **Estado** mudar novamente para Em andamento, o fluxo não poderá ser executado.

Tradução automática

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

Gatilho	Descrição
	Nota: Os fluxos que têm um gatilho de registro que é executado **para cada mudança exclusiva** podem produzir recursões quando executados em uma sessão não interativa. Quando este tipo de fluxo faz uma mudança no registro de gatilho, a mudança atende às condições de gatilho de fluxo e causa uma recursão. • **Uma vez**: aciona o fluxo uma vez durante a vida útil do registro. • **Somente se não estiver em execução**: aciona o fluxo para cada mudança exclusiva de registro se o fluxo não estiver em execução nesse registro no momento. Esse comportamento é igual à opção **Sempre** nas versões anteriores. • **Para cada atualização**: aciona o fluxo sempre que o registro é atualizado, não importa se já havia ou se há no momento contextos em execução para o fluxo.

Nota:
Os fluxos que incluem ações de aprovação devem executar o gatilho apenas uma vez. Nos casos em que você precisar atualizar e reenviar uma aprovação, considere o uso de um Volte para a lógica de fluxo para solicitar aprovação novamente.

Gatilhos de REST

Use gatilhos de REST para iniciar um fluxo após uma solicitação de API REST específica.

Nota:
Este recurso exige uma assinatura IntegrationHub corporativa. Para obter mais informações, consulte Request Integration Hub .

Gatilho	Descrição
API REST - Assíncrono	Inicie um fluxo a partir de uma chamada de API de entrada ou webhook de um sistema externo. Configure as condições de início do gatilho sem precisar gravar ou manter código personalizado.Para obter mais informações, consulte Gatilho da REST API .

Gatilhos agendados

Use gatilhos agendados para iniciar um fluxo após uma data e hora específicas ou repetidamente em intervalos agendados. Os gatilhos agendados usam o fuso horário da instância para determinar quando iniciar um fluxo.

Nota:
Como os fluxos são processados de forma assíncrona, um fluxo com um gatilho programado pode não ser executado no horário programado exato em que as condições do gatilho foram atendidas. Por exemplo, se um fluxo agendado for acionado durante o horário comercial principal, o sistema poderá precisar processar outros eventos na fila antes de executar o fluxo agendado.

Gatilho	Descrição
Diariamente	Inicia um fluxo em um horário específico todos os dias.
Semanalmente	Inicia um fluxo em um horário específico todas as semanas.
Mensalmente	Inicia um fluxo em um horário específico todos os meses.

Tradução automática

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

Gatilho	Descrição
Executar uma vez	Inicia um fluxo uma vez em um horário específico, mas não se repete. Se você selecionar uma data ou hora passada, o sistema programará o fluxo para ser executado assim que possível.
Repetição	Inicia um fluxo em intervalos regulares que você definir.

Gatilhos de aplicação

Use gatilhos de aplicação para iniciar um fluxo quando as condições específicas da aplicação forem atendidas.

Gatilho	Descrição
Mensagem do Kafka	Inicia um fluxo quando há uma mensagem em um tópico no ambiente do Kafka. Para obter mais informações, consulte Crie um fluxo com um gatilho Mensagem Kafka.
MetricBase	Inicia um fluxo quando um gatilho MetricBase é atendido. Requer a aplicação MetricBase. Para obter mais informações, consulte Crie um fluxo com um MetricBase gatilho.
Análise proativa	Inicia um fluxo quando a pontuação de KPI do Proactive Analytics ou os valores de limite de KPI são atendidos. Requer um Performance Analytics Assinatura do Proactive Analytics. Para obter mais informações, consulte Crie um fluxo com um gatilho de Análise proativa.
Catálogo de serviços	Inicia um fluxo de uma solicitação de item Catálogo de serviços. Para obter mais informações, consulte Crie um fluxo com um Catálogo de serviços gatilho. **Nota:** Catálogo de serviços não são compatíveis com variáveis de catálogo como parte da condição do gatilho. Em vez disso, obtenha ou crie variáveis do catálogo no corpo principal do fluxo.
Tarefa de ANS	Inicia um fluxo de um registro de Definição do ANS. Para obter mais informações, consulte Criar um fluxo com um gatilho de Tarefa de ANS.

Gatilhos de e-mail de entrada

Inicie um fluxo quando sua instância receber um e-mail.

Os fluxos de e-mail de entrada têm prioridade sobre as ações de e-mail de entrada. Se você criar fluxos com gatilhos de e-mail de entrada, os e-mails serão processados primeiro pelos gatilhos de e-mail de entrada antes de serem processados por ações de e-mail de entrada.

Com as ações de e-mail de entrada, você não tem controle total sobre o tratamento de anexos de e-mail ou a atribuição do registro de destino de um e-mail. Ao criar um fluxo com um gatilho de e-mail de entrada, você pode executar essas ações com Ação Mover anexos de e-mail para registro e Associar registro à ação de e-mail. Para obter maior controle sobre os anexos de e-mail, você também pode usar o Ação Pesquisar anexos de e-mail para acessar um anexo específico como uma cápsula de dados.

Embora você possa processar um e-mail de entrada com várias ações de e-mail de entrada, não é possível processar um e-mail de entrada com vários fluxos por padrão. É necessária configuração adicional. Para obter informações sobre como interromper o processamento em ações de e-mail de entrada, consulte Especificando a ordem de processamento de e-mail de entrada .

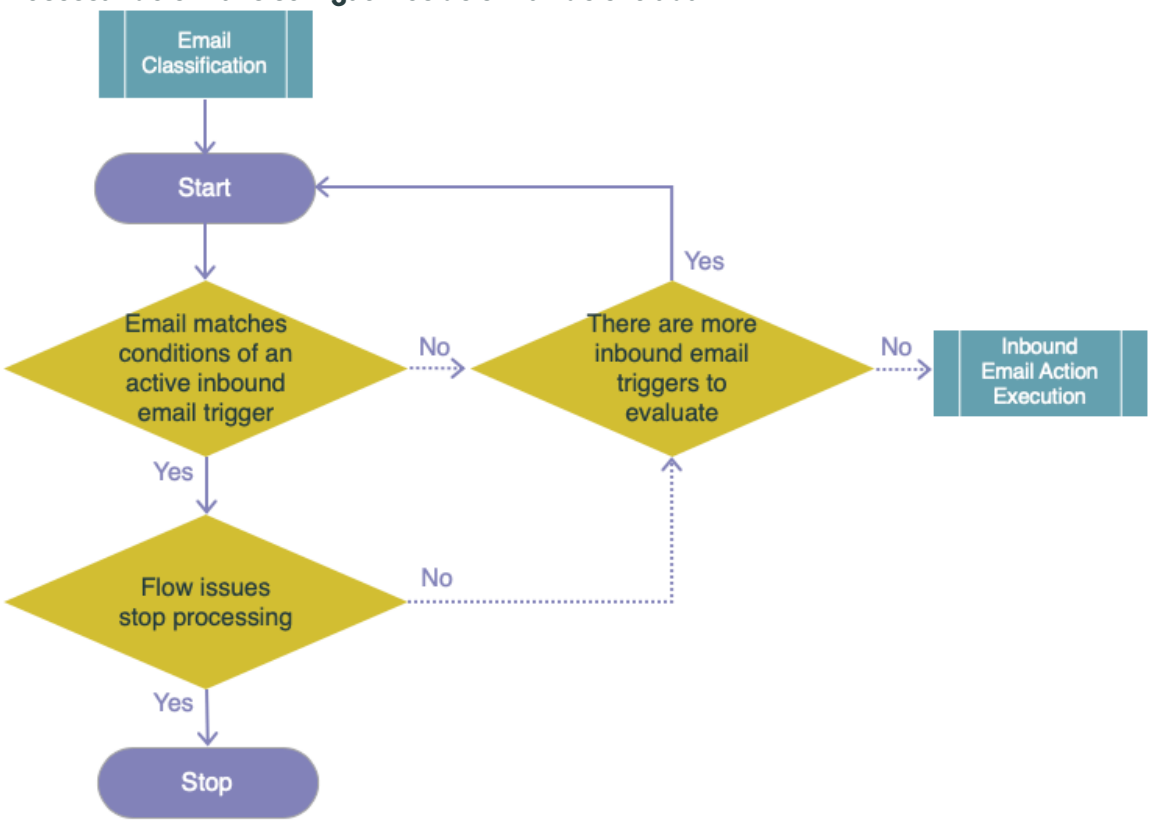
Tradução automática

© 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.

Para obter mais informações sobre como executar vários fluxos em um e-mail de entrada, consulte Permitir que vários gatilhos processem um e-mail de entrada.

O diagrama a seguir mostra como os e-mails de entrada são processados por gatilhos de e-mail de entrada. Depois que o e-mail foi classificado como resposta, encaminhamento ou novo e-mail, o sistema tenta corresponder o e-mail a um gatilho de e-mail de entrada ativo. Se o e-mail atender às condições de um gatilho de e-mail de entrada, o fluxo será executado. Se os problemas de fluxo pararem de ser processados, o e-mail terá terminado de ser processado. Se o fluxo não emitir interrupção do processamento, o sistema avaliará as condições de mais gatilhos de e-mail de entrada. Se não houver mais gatilhos de e-mail de entrada para avaliar, o sistema tentará corresponder o e-mail a uma ação de e-mail de entrada ativa.

Processando e-mails com gatilhos de e-mail de entrada



Importante:
Os fluxos de e-mail de entrada usam o remetente do e-mail como o usuário que inicia a sessão. Se o sistema não reconhecer o remetente, o fluxo de e-mail de entrada será executado como o usuário Convidado. Definir o fluxo de e-mail de entrada para ser executado como o usuário que inicia a sessão garante que as ações de fluxo sejam limitadas pelos controles de acesso do usuário. Se o usuário da iniciação precisar de privilégios elevados por algum motivo, faça com que o fluxo de e-mails de entrada chame um subfluxo que seja executado com as funções necessárias. Para testar os controles de acesso de um fluxo de e-mail de entrada, represente um usuário de e-mail de entrada típico e acione manualmente o fluxo.

Gatilhos do spoke

Os spokes podem ter gatilhos externos condicionais e orientados por eventos ou webhooks que começam a partir de aplicações de terceiros. Os webhooks atuam como gatilhos que fornecem os dados para um fluxo. Por exemplo, quando você cria um problema de nível P1 em uma aplicação de acompanhamento de problemas de terceiros, ele atualiza o registro

Tradução automática

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

do banco de dados de incidentes no ServiceNow instância. Para implementar este fluxo, siga estas etapas:

1. Set up a flow
2. Set up external trigger endpoints .

Opções avançadas

Especifique os requisitos de sessão do usuário necessários para iniciar um fluxo no **Opções avançadas** seção.

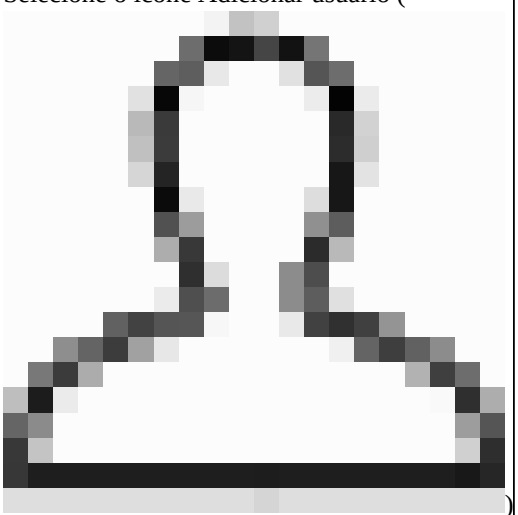
Quando executar o fluxo

Determine o tipo de sessão que pode acionar o fluxo, se o fluxo deve ser executado quando acionado por determinados usuários e quais tabelas podem acionar o fluxo.

Opções do menu suspenso da sessão interativa

Opção	Descrição
Executar somente para sessão não interativa	Fluxo acionado somente em sessões não interativas. Consulte Sessões não interativas .
Executar somente para sessão interativa do usuário	Fluxo acionado somente em sessões interativas.
Executar para sessões interativas e não interativas	Fluxo que é acionado em todas as sessões.

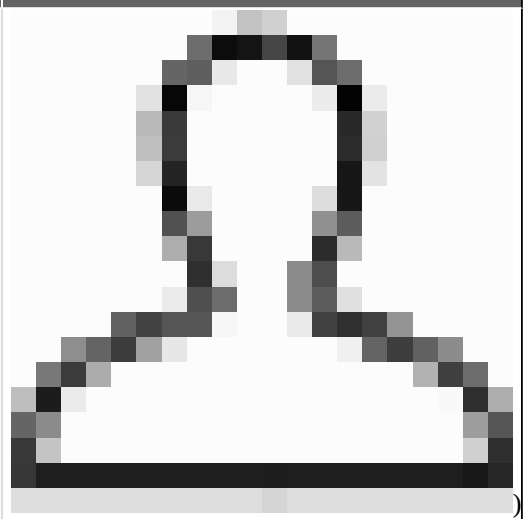
Opções do menu suspenso do usuário

Opção	Descrição
Não executar se acionado pelos usuários a seguir	Fluxo que não é acionado para uma lista selecionada de usuários. Selecione o ícone Adicionar usuário () para adicionar usuários à lista.
Executar somente se acionado pelos usuários a seguir	Fluxo que é acionado somente para uma lista selecionada de usuários. Selecione o ícone Adicionar 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.

Opções do menu suspenso do usuário

Opção	Descrição
	 para adicionar usuários à lista.
Executar para qualquer usuário	Fluxo que é executado para qualquer usuário.

Opções do menu suspenso de tabela

Opção	Descrição
Executar somente na tabela atual	Fluxo acionado somente para a tabela selecionada.
Executar nas tabelas atuais e estendidas	Fluxo que só é acionado para a tabela selecionada e respectivas tabelas estendidas.

Onde executar o fluxo

Determine se o fluxo deve ser executado em segundo plano ou na sessão atual.

Opção	Descrição
Executar fluxo em segundo plano (padrão)	Fluxo executado de forma assíncrona em segundo plano. Use esta opção para fluxos que não exigem atualizações imediatas e para permitir que outros processos do sistema sejam executados ao mesmo tempo.
Executar fluxo em primeiro plano	Fluxo executado de forma síncrona na sessão atual. Use esta opção para fornecer atualizações imediatas a um usuário final. Por exemplo, se um fluxo abrir uma tarefa após o fechamento da tarefa anterior, use esta opção para abrir a próxima tarefa imediatamente após um usuário fechar uma outra.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	Nota: Executar um fluxo em primeiro plano pode bloquear o thread da sessão atual e impedir a entrada do usuário até que o fluxo seja concluído. Evite executar fluxos em primeiro plano quando eles contiverem ações que não podem ser interrompidas, como ações que executam script. Ações ou lógica de fluxo que pausam um fluxo não bloquearão uma sessão.

Cápsulas de dados disponíveis por tipo de gatilho

Os designers de fluxo têm acesso a cápsulas de dados do gatilho.

Tipo de gatilho	Cápsulas de dados disponíveis
Registro	**[Rótulo da tabela] Registro** Um objeto que contém o registro-gatilho. **Campos mudados** Uma matriz de objetos que contém os valores de campo que foram mudados. Esta cápsula de dados está disponível somente para os tipos de gatilho **Atualizado** ou **Criado ou Atualizado**. **Nota:** Para processar a cápsula de dados de matriz de **Campos mudados**, você precisará usar a lógica de fluxo "for each". Para obter mais informações sobre como trabalhar com cápsulas de dados de matriz, consulte Dados complexos. **[Rótulo da tabela] Tabela** O ID do sistema da tabela que contém o registro-gatilho. **Executar Datas/horários de início** Objeto de data/hora que armazena quando o fluxo começou no fuso horário local do sistema. Use esta cápsula de dados para passar um valor de Data/Hora para outras ações e etapas, como a ação Criar registro ou Atualizar registro. **Executar horários de início UTC** Cadeia de caracteres de data/hora que armazena quando o fluxo começou no Tempo universal coordenado (UTC). Use esta cápsula de dados para passar dados para fluxos legados que esperam cadeias de caracteres de data/hora UTC.
API REST - Assíncrono	**Parâmetros de caminho** Um objeto que contém parâmetros de caminho na solicitação de entrada. **Parâmetros de Consulta** Um objeto que contém parâmetros de consulta na solicitação de entrada. **Solicitar Cabeçalhos** Um objeto que contém cabeçalhos na solicitação de entrada. **Corpo da Solicitação**

Tradução automática

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

Tipo de gatilho	Cápsulas de dados disponíveis
	Objeto de dados complexo que define a estrutura do corpo da solicitação de entrada. Para obter mais informações sobre objetos complexos, consulte Dados complexos.
Data	**Executar Datas/horários de início** Objeto de data/hora que armazena quando o fluxo começou no fuso horário local do sistema. Use esta cápsula de dados para passar um valor de Data/Hora para outras ações e etapas, como a ação Criar registro ou Atualizar registro. **Executar horários de início UTC** Cadeia de caracteres de data/hora que armazena quando o fluxo começou no Tempo universal coordenado (UTC). Use esta cápsula de dados para passar dados para fluxos legados que esperam cadeias de caracteres de data/hora UTC.
Tarefa de ANS	**Registro de ANS da Tarefa** Um objeto que contém o registro-gatilho de ANS de tarefa. **sla_flow_inputs** Um objeto que contém valores de definição de ANS de tarefa.
E-mail de Entrada	**Registro de E-mail** Um objeto que contém o registro-gatilho do e-mail. **[Rótulo da tabela] Tabela** O ID do sistema da tabela associada ao e-mail de destino. **Corpo do texto** Uma cadeia de caracteres que contém o corpo da mensagem de e-mail. **Assunto** Uma cadeia de caracteres que contém o assunto da mensagem de e-mail. **Registro de Usuário** Um objeto que contém o usuário que enviou o e-mail de gatilho. Se o remetente não tiver um registro de Usuário associado, a cápsula de dados listará o objeto para o usuário Convidado. **Endereços de origem** Uma cadeia de caracteres que contém o endereço de e-mail do remetente.
Base de métrica	**Registro de definição do gatilho de MetricBase** Um objeto que contém o gatilho de registro de definição do gatilho de MetricBase. **Nível** O valor Inteiro do nível de gatilho MetricBase. **Hora do Evento de Métrica** O valor de Data/Hora de quando o evento de métrica ocorreu. **Registro** Um objeto que contém o registro para o qual os eventos de métrica foram coletados.
Catálogo de serviços	**Registro de item solicitado** Um objeto que contém o registro-gatilho do Item da solicitação.

Tradução automática

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

Tipo de gatilho	Cápsulas de dados disponíveis
	Executar Datas/horários de início Objeto de data/hora que armazena quando o fluxo começou no fuso horário local do sistema. Use esta cápsula de dados para passar um valor de Data/Hora para outras ações e etapas, como a ação Criar registro ou Atualizar registro. **Executar horários de início UTC** Cadeia de caracteres de data/hora que armazena quando o fluxo começou no Tempo universal coordenado (UTC). Use esta cápsula de dados para passar dados para fluxos legados que esperam cadeias de caracteres de data/hora UTC. **Nome da tabela** O nome da tabela que contém o item do catálogo solicitado.
Mensagem Kafka	**Mensagens** Uma matriz de objetos que contém as mensagens recebidas do tópico do Kafka. Cada mensagem tem cápsulas de dados a seguir. • Cabeçalhos: uma matriz de cabeçalhos, com cada cabeçalho contendo uma chave e um valor. O par chave-valor fornece informações adicionais sobre a mensagem. A chave e o valor são cadeias de caracteres. • Carga: uma cadeia de caracteres que contém o texto da mensagem. • Chave: uma cadeia de caracteres que identifica a ordem de inserção da mensagem. Mensagens com a mesma chave são processadas em ordem.

Diretrizes gerais

Siga estas diretrizes gerais ao criar gatilhos de registro.

Determine se o fluxo precisa de um gatilho ou entrada de variável

Os fluxos sempre são executados quando suas condições do gatilho são atendidas. Os gatilhos sempre fornecem os mesmos dados que a entrada para fluxos. Em vez disso, você precisa de entrada variável para iniciar um fluxo, crie um subfluxo .

Adicione condições para especificar quais valores de registro iniciam seu fluxo

Iniciar um fluxo somente quando necessário consome menos recursos do sistema do que iniciar um fluxo, pausá-lo e aguardar para retomar o fluxo até que uma condição de registro específica se aplique. Em vez de criar um fluxo que começa com uma ação Aguardar condição, reprojete o fluxo para incluir a condição de espera como parte do gatilho de registro.

Crie condições exclusivas para gatilhos de registro na mesma tabela

Para impedir que os fluxos se substituam, crie condições exclusivas para cada fluxo em execução na mesma tabela. Se vários fluxos na mesma tabela tiverem as mesmas condições de filtro, não haverá como saber a ordem em que os fluxos são executados. Usar condições também ajuda a otimizar o desempenho do fluxo, retornando um conjunto menor e mais preciso de registros.

Ignorar registros adicionados ou atualizados por conjuntos de importação e atualização

Os gatilhos de registro ignoram registros adicionados ou atualizados aplicando um conjunto de atualizações ou importando um arquivo XML. Essas operações se aplicam a toda a aplicação ou tabela, em vez de um registro individual.

Substitua gatilhos de registro nas tabelas do Catálogo de serviços por gatilhos da aplicação Catálogo de serviços

Tradução automática

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

O Flow Designer não exibe mais tabelas do Catálogo de serviços como opções para gatilhos de registro. Em vez disso, crie fluxos que usam o tipo de gatilho da aplicação Catálogo de serviços.

Verifique se os usuários que acionam um fluxo têm acesso para acionar dados de condição

Como os fluxos normalmente são executados como o usuário que os aciona, verifique se os usuários têm acesso a todos os dados especificados nas condições do gatilho. Evite criar condições de gatilho para tabelas relacionadas às quais usuários típicos não têm acesso. Se as condições do gatilho de fluxo exigirem acesso a dados restritos por função, execute seus fluxos com a função necessária para acessar esses dados.

Workflow Studio variáveis de dados de entrada e saída

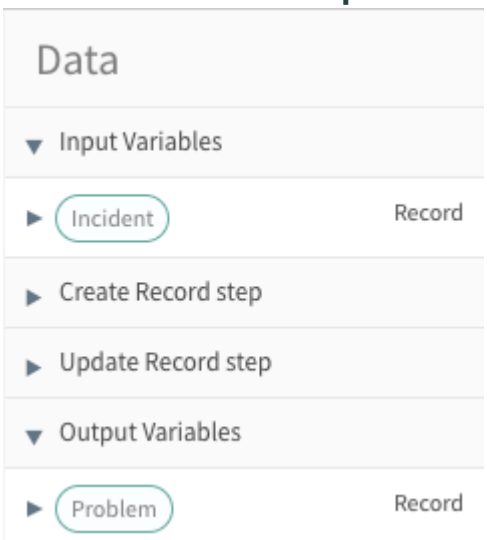
Ações e subfluxos usam variáveis para armazenar dados de entrada e saída. O tipo de dados variável determina que tipo de dados ele armazena e suas opções de configuração avançadas.

Variáveis de dados disponíveis para ações

. Workflow Studio A IU exibe entradas de ação como cápsulas de dados na seção Variáveis de entrada do painel Dados. As saídas de ação são listadas como cápsulas de dados na seção Variáveis de saída do painel Dados.

Workflow Studio não exibe variáveis de entrada de etapa no painel de dados. As variáveis de saída produzidas por cada etapa estão disponíveis no painel de dados como parte da etapa que as criou. Para obter mais informações sobre como usar variáveis de entrada e saída para criar uma ação personalizada, consulte Como criar ações.

Amostra Workflow Studio painel de dados



Cada cápsula de dados consiste em um rótulo e uma descrição do tipo de dados. Por exemplo, a variável de entrada Incidente usa o tipo de dados Registro para armazenar um SYS ID de incidente. A variável de saída Problema usa o tipo de dados Registro para armazenar um SYS ID do problema. Você pode expandir cápsulas de dados para ver o conteúdo e a hierarquia de quaisquer elementos secundários.

Variáveis de dados disponíveis para fluxos e subfluxos

. Workflow Studio A IU exibe o gatilho de fluxo como uma cápsula de dados no painel de dados e exibe entradas de subfluxo como cápsulas de dados na seção Entradas de subfluxo do painel Dados. As saídas de subfluxo são listadas como cápsulas de dados na seção Saídas de subfluxo do painel Dados.

Tradução automática

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

Workflow Studio não exibe variáveis de entrada de ação no painel de dados. As variáveis de saída produzidas por cada ação estão disponíveis no painel de dados como parte da ação que as criou. Para obter mais informações sobre como usar variáveis de entrada e saída para criar um fluxo, consulte Como criar fluxos.

Tipos de dados variáveis compatíveis

Workflow Studio oferece suporte a tipos de dados variáveis para armazenar ServiceNow AI Platform dados de registro e dados complexos. As variáveis que armazenam dados de registro devem ter um tipo de dados correspondente a. ServiceNow AI Platform tipo de campo dos dados de origem. Variáveis para dados complexos deve corresponder ao tipo de dados complexos armazenados, seja uma matriz ou um objeto.

Nota:
Esta documentação de referência não lista todos os possíveis ServiceNow AI Platform tipos de dados disponíveis para ações e fluxos. Em vez disso, as informações de referência se concentram nos tipos de dados usados por ServiceNow ações e fluxos fornecidos. Para obter uma lista e descrições de disponíveis ServiceNow AI Platform tipos de dados, consulte tipo de campo .

Tipo de dados de regras de aprovação

Armazene as condições para aprovar ou rejeitar solicitações de aprovação.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados no Workflow Studio interface. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório(a)	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um designer de fluxo ou ação não fornece um valor.

Diretrizes gerais

Forneça um valor padrão

Crie ou selecione uma regra de aprovação como um valor padrão.

Tipo de dados Array.booliano

Armazene uma sequência de valores verdadeiros ou falsos em uma matriz.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados no Workflow Studio interface. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório(a)	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas para variáveis de matriz

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar os dados.
Máx. de linhas	Especifica o número máximo de entradas a serem exibidas no Workflow Studio interface. A matriz pode armazenar mais valores do que exibe.

Opções avançadas para variáveis boolianas

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um designer de fluxo ou ação não fornece um valor.

Tipo de dados array.choice

Armazene uma sequência de valores da lista de seleção em uma matriz.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados no Workflow Studio interface. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório(a)	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas para variáveis de matriz

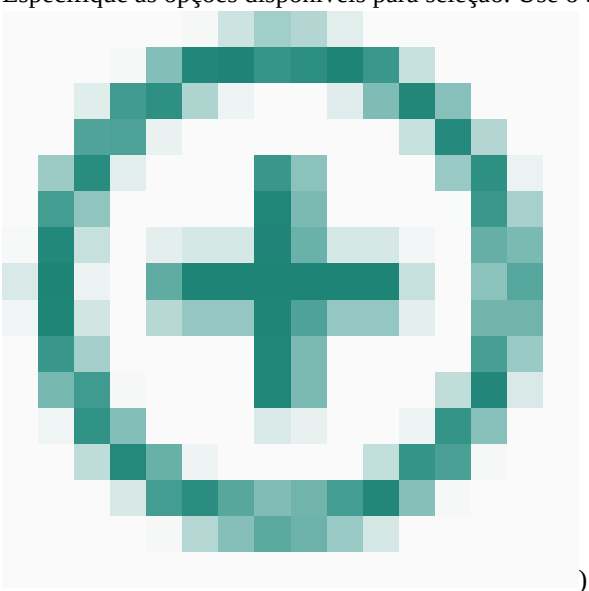
Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar os dados.

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.

Opção	Descrição
Máx. de linhas	Especifica o número máximo de entradas a serem exibidas no Workflow Studio interface. A matriz pode armazenar mais valores do que exibe.

Opções avançadas para variáveis de escolha

Opção	Descrição
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script.
Comprimento máximo	Especifica o tamanho máximo que um usuário pode inserir para um valor de opção. Use esta opção para restringir o tamanho dos valores de entrada armazenados durante o design da ação.
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar os dados.
Escolha	Especifica se a lista de seleção tem um valor para nenhuma seleção. As opções incluem: • Menu suspenso com --Nenhum(a)-- • Menu suspenso sem --Nenhum(a)-- **Nota:** . *Menu suspenso com --Nenhum--* a opção requer a seleção de uma opção padrão.
Padrão	Especifica a opção usada quando um designer de fluxo ou ação não seleciona uma opção.
Escolhas	Especifique as opções disponíveis para seleção. Use o botão adicionar () para criar uma opção. Cada opção deve ter um **Nome** , **Valor** e **Pedido** . Consulte Tipo de campo da lista de seleção para obter mais informações sobre listas de seleção.

Tipo de dados Array.DateTime

Armazene uma sequência de valores de data/hora em uma matriz.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados no Workflow Studio interface. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório(a)	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas para variáveis de matriz

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar os dados.
Máx. de linhas	Especifica o número máximo de entradas a serem exibidas no Workflow Studio interface. A matriz pode armazenar mais valores do que exibe.

Opções avançadas para variáveis de data/hora

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um designer de fluxo ou ação não fornece um valor.

Tipo de dados Array.Integer

Armazene uma sequência de dados inteiros numéricos em uma matriz.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados no Workflow Studio interface. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório(a)	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas para variáveis de matriz

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar 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.

Opção	Descrição
Máx. de linhas	Especifica o número máximo de entradas a serem exibidas no Workflow Studio interface. A matriz pode armazenar mais valores do que exibe.

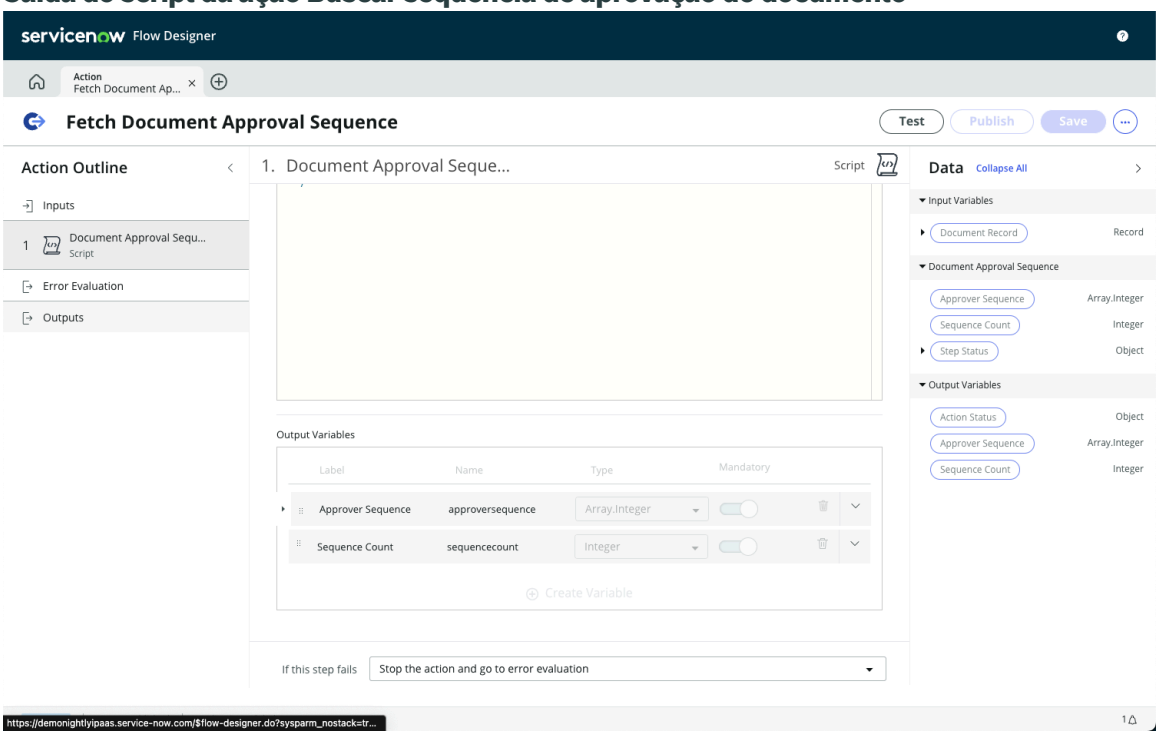
Opções avançadas para variáveis inteiras

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um designer de fluxo ou ação não fornece um valor.

Exemplo

Você pode usar uma matriz de números inteiros para armazenar a saída de uma chamada de método de script. Por exemplo, a ação Buscar sequência de aprovação de documento usa uma etapa de script para gerar uma cápsula de dados de sequência de aprovação. A variável de saída do script armazena a sequência de aprovadores como uma matriz de números inteiros.

Saída do script da ação Buscar sequência de aprovação do documento



Tipo de dados Array.Object

Armazene uma sequência de objetos JavaScript em uma matriz.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados no Workflow Studio interface. O rótulo pode consistir em qualquer texto.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório(a)	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas para variáveis de matriz

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar os dados.
Máx. de linhas	Especifica o número máximo de entradas a serem exibidas no Workflow Studio interface. A matriz pode armazenar mais valores do que exibe.

Opções avançadas para variáveis de objeto

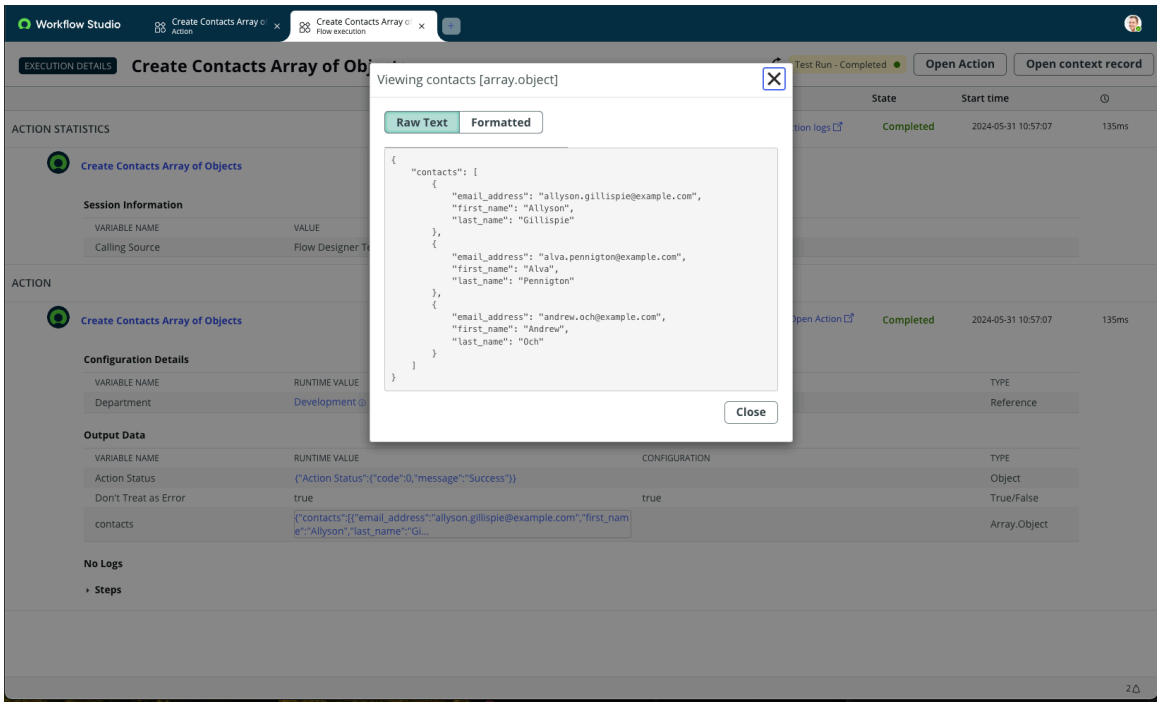
Opção	Descrição
Estrutura	Especifica como estruturar a hierarquia de objetos. As opções incluem: • Criar Estrutura Manualmente • Iniciar a partir do Modelo **Nota:** Criar a estrutura manualmente habilita **Salvar como modelo** opção. Iniciar a partir de um modelo habilita **Modelo** opção
Salvar como modelo	Armazena uma estrutura de objeto criada manualmente para reutilização posterior.
Modelo	Especifica a estrutura de objeto existente a ser aplicada a este objeto.

Nota:
Para obter mais informações sobre como usar variáveis de objeto complexas, consulte Dados complexos.

Tradução automática

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

Example: Crie uma lista de contatos a partir de uma lista de usuários



Este exemplo usa uma ação personalizada para gerar uma lista de detalhes de contatos de usuários em um departamento específico. Para criar a ação personalizada para gerar uma matriz de objetos, consulte Crie uma ação personalizada para gerar uma matriz de objetos de uma lista de registros.

Neste exemplo, a matriz de contatos contém três usuários do departamento de Desenvolvimento.

```
{
  "contacts":
    "contact": [
      {
        "email_address": "allyson.gillispie@example.com",
        "first_name": "Allyson",
        "last_name": "Gillispie"
      },
      {
        "email_address": "alva.pennigton@example.com",
        "first_name": "Alva",
        "last_name": "Pennigton"
      },
      {
        "email_address": "andrew.och@example.com",
        "first_name": "Andrew",
        "last_name": "Och"
      }
    ]
  }
}
```

Tipo de dados Array.String

Armazene uma sequência de valores de texto alfanuméricos em uma matriz.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados no Workflow Studio interface. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório(a)	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas para variáveis de matriz

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar os dados.
Máx. de linhas	Especifica o número máximo de entradas a serem exibidas no Workflow Studio interface. A matriz pode armazenar mais valores do que exibe.

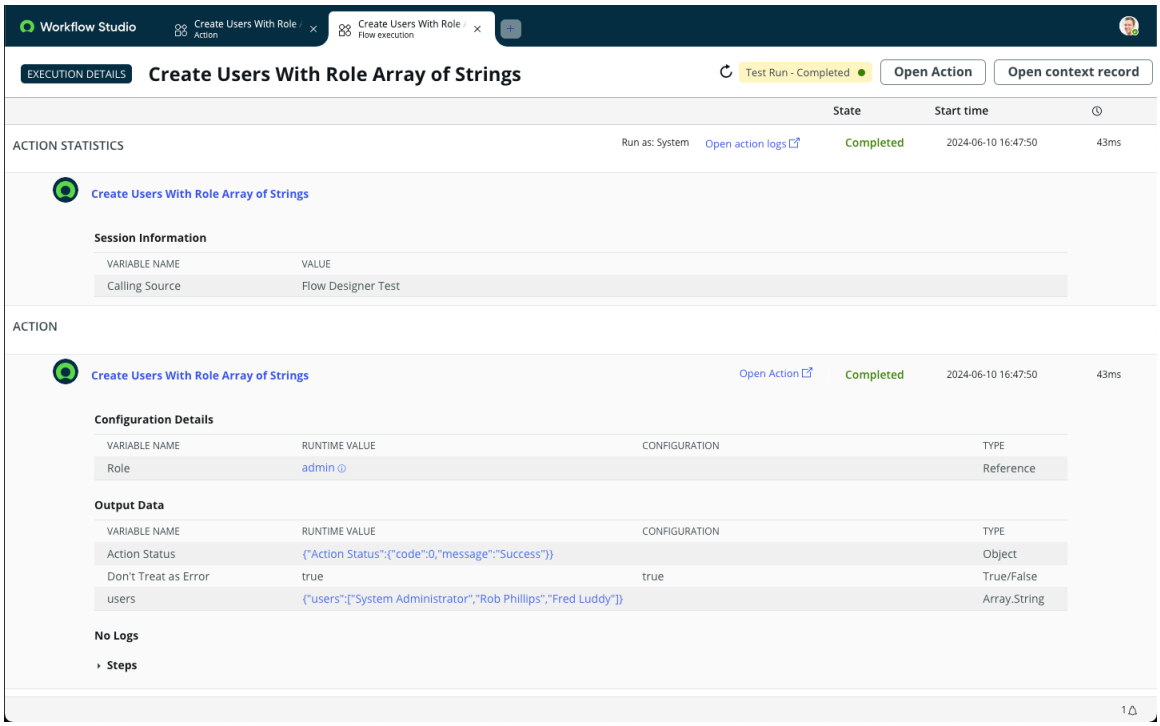
Opções avançadas para variáveis de cadeia de caracteres

Opção	Descrição
Comprimento máximo	Especifica o tamanho máximo que um valor de cadeia de caracteres pode ter quando inserido na interface do usuário. A variável pode armazenar cadeias de caracteres mais longas do que pode exibir.
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um designer de fluxo ou ação não fornece um valor.

Tradução automática

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

Example: Crie uma lista de usuários que têm uma função de usuário



Este exemplo usa uma ação personalizada para gerar uma lista de usuários que têm uma função de usuário específica. Para criar a ação personalizada para gerar uma matriz de cadeias de caracteres, consulte Crie uma ação personalizada para gerar uma matriz de cadeias de caracteres de uma lista de registros.

Neste exemplo, a matriz Usuários contém três usuários que têm a função de administrador.

```
{
  "users": [
    "System Administrator",
    "Rob Phillips",
    "Fred Luddy"
  ]
}
```

Escolha de dados

Armazene valores da lista de seleção para um campo de seleção específico.

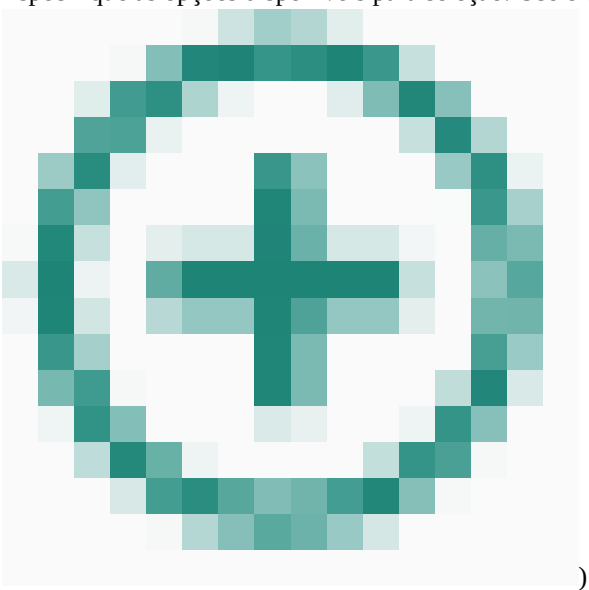
Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados no Workflow Studio interface. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório(a)	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma 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.

Opções avançadas para variáveis de escolha

Opção	Descrição
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script.
Comprimento máximo	Especifica o tamanho máximo que um usuário pode inserir para um valor de opção. Use esta opção para restringir o tamanho dos valores de entrada armazenados durante o design da ação.
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar os dados.
Escolha	Especifica se a lista de seleção tem um valor para nenhuma seleção. As opções incluem: • Menu suspenso com --Nenhum(a)-- • Menu suspenso sem --Nenhum(a)-- **Nota:** . *Menu suspenso com --Nenhum--* a opção requer a seleção de uma opção padrão.
Padrão	Especifica a opção usada quando um designer de fluxo ou ação não seleciona uma opção.
Escolhas	Especifique as opções disponíveis para seleção. Use o botão adicionar () para criar uma opção. Cada opção deve ter um **Nome** , **Valor** e **Pedido** . Consulte Tipo de campo da lista de seleção para obter mais informações sobre listas de seleção.

Tipo de dados Condições

Armazene um conjunto de condições para um tipo específico de registro. Você deve selecionar uma tabela de origem para definir as condições.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados no Workflow Studio interface. O rótulo pode consistir em qualquer texto.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório(a)	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um designer de fluxo ou ação não fornece um valor.

Tipo de dados de data/hora

Armazenar valores de data e hora.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados no Workflow Studio interface. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório(a)	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um designer de fluxo ou ação não fornece um valor.

Tipo de dados de anexo de arquivo

Armazene um único anexo de arquivo como parte do registro associado à ação ou fluxo, em vez de um registro na tabela Anexo do sistema.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados no Workflow Studio interface. O rótulo pode consistir em qualquer texto.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório(a)	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um designer de fluxo ou ação não fornece um valor.

Diretrizes gerais

Crie uma entrada por anexo

Crie uma entrada de anexo de arquivo separada para cada anexo de arquivo que você deseja armazenar. O tipo de dados de anexo de arquivo só oferece suporte à adição de um arquivo de anexo por entrada. A entrada armazena o anexo do arquivo no mesmo registro associado à ação ou fluxo. Pode ser necessário criar um campo personalizado do anexo de arquivo do tipo de dados para armazenar um único anexo.

Gerencie anexos com ações existentes

Use as ações de anexo existentes para gerenciar anexos associados a registros e e-mail. Existem ações existentes para copiar, excluir, obter do registro, pesquisar e mover anexos. Armazenar um anexo como um tipo de dados de anexo de arquivo impede que você gerencie anexos com as ações de anexo padrão.

Tipo de dados inteiros

Armazenar dados inteiros numéricos. Números inteiros são somente números inteiros. Valores de frações e decimais não são compatíveis.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados no Workflow Studio interface. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório(a)	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma 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.

Opções avançadas

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um designer de fluxo ou ação não fornece um valor.

Tipo de dados JSON

Armazene valores de texto no formato JSON. Os valores JSON podem ser gerados por etapas de integração ou por scripts.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados no Workflow Studio interface. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório(a)	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas para variáveis JSON

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um designer de fluxo ou ação não fornece um valor.

Example: Itens da lista de seleção como uma matriz JSON

Este exemplo mostra o armazenamento de três opções de um campo de lista de seleção como texto formatado JSON. Neste exemplo, o atributo de dados tem uma matriz de três objetos como valor. Cada objeto na matriz tem atributos de rótulo e nome.

```
{
   data: [
      {
         label: "Choice Option 1",
         name: "choice_option_1"

      },
      {
         label: "Choice Option 2",
         name: "choice_option_2"
      },
      {
         label: "Choice Option 3",
         name: "choice_option_3"
      }
```

Tradução automática

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

```
  ]
}
```

Tipo de dados [Tabela]

Armazena uma lista de SYS IDs de registro associados a uma tabela específica. Esta variável oferece suporte a ServiceNow AI Platform Listar opções de campo, como registros padrão e qualificadores de referência.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados no Workflow Studio interface. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório(a)	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas para variáveis de lista

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um designer de fluxo ou ação não fornece um valor.
Adicionar [Rótulo de registro]	Selecione um ou mais registros para incluir como valores padrão da lista. Se você filtrar a lista com um qualificador de referência, poderá selecionar somente registros que correspondam às condições do qualificador de referência.
Condições de qualificador de referência	Selecione as condições de filtro aplicadas à lista de registros. Os designers de fluxo só podem selecionar registros que correspondam às condições do qualificador de referência.

Diretrizes gerais

Adicione um qualificador de referência para filtrar registros de lista

Filtre os registros que a variável de lista exibe como opções válidas adicionando um qualificador de referência. O qualificador de referência atua como um filtro de lista obrigatório e faz com que a variável de lista exiba somente registros que correspondam às condições do qualificador de referência. Por exemplo, para exibir somente registros de incidentes ativos, adicione a condição do qualificador de referência **[Ativo][is][true]** .

Evite selecionar registros padrão para ações destinadas a ServiceNow Store

Evite selecionar registros padrão para uma lista, a menos que você saiba que todas as instâncias têm acesso aos registros selecionados. Os desenvolvedores do spoke normalmente não têm acesso aos dados dos clientes que instalam sua ação personalizada. Se você quiser publicar uma ação personalizada no ServiceNow Store, pode ser necessário fornecer registros padrão como dados de demonstração.

Use Variáveis de lista em para cada 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.

Você pode usar uma variável Lista para especificar os registros a serem processados em para cada lógica de fluxo. Cada lógica de fluxo ignora qualquer sem registro sys_id presente nos dados. Por exemplo, se a variável Lista contiver um endereço de e-mail, a lógica de fluxo o ignorará.

Tipo de dados do objeto

Armazene um objeto JavaScript.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados no Workflow Studio interface. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório(a)	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas para variáveis de objeto

Opção	Descrição
Estrutura	Especifica como estruturar a hierarquia de objetos. As opções incluem: • Criar Estrutura Manualmente • Iniciar a partir do Modelo **Nota:** Criar a estrutura manualmente habilita **Salvar como modelo** opção. Iniciar a partir de um modelo habilita **Modelo** opção
Salvar como modelo	Armazena uma estrutura de objeto criada manualmente para reutilização posterior.
Modelo	Especifica a estrutura de objeto existente a ser aplicada a este objeto.

Nota:
Para obter mais informações sobre como usar variáveis de objeto complexas, consulte Dados complexos.

Considerações de design de senha (criptografada bidirecional)

Armazene dados de senha criptografados que podem ser descriptografados.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados no Workflow Studio interface. O rótulo pode consistir em qualquer texto.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório(a)	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas

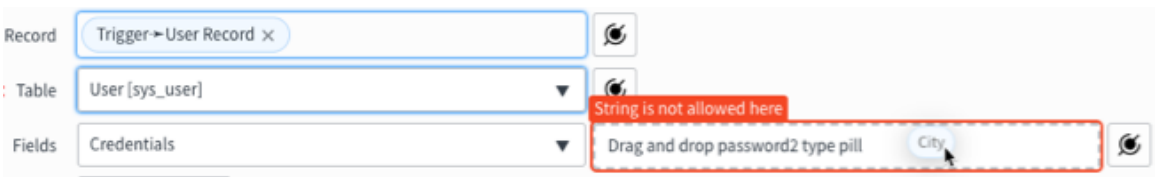
Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um designer de fluxo ou ação não fornece um valor.

Diretrizes gerais

Siga estas diretrizes gerais ao projetar fluxos que contenham dados de senha (criptografia de 2 vias).

Atribuir valores usando cápsulas de dados de senha existente (criptografia de 2 vias).

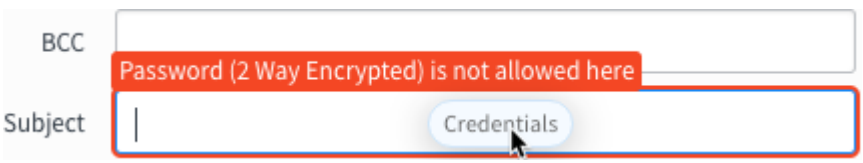
Você só pode atribuir um valor a uma variável password2 selecionando uma cápsula de dados password2 existente. A seleção de valores de outros tipos de campo não é compatível. Workflow Studio apresenta uma mensagem de aviso quando tipos de cápsula de dados inválidos são selecionados.



Nota:
Você não pode inserir manualmente valores de senha (criptografado de 2 vias).

Use variáveis de senha (criptografia de 2 vias) somente para tipos de campo válidos

Workflow Studio Impede a seleção de cápsulas de dados password2 como o valor para tipos de campo inválidos. O sistema apresenta uma mensagem de aviso quando o campo é um tipo incompatível.



Workflow Studio Somente cápsulas de dados password2 sejam arrastadas para os seguintes tipos de campo.

- Campos do corpo do e-mail
- Campos HTML
- Campos de senha 2
- Variáveis de entrada do PowerShell

Tradução automática

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

- Campos REST
  - Variáveis
  - Corpo da carga REST
  - Parâmetros de consulta
  - Cabeçalhos
  - Valores de formulário de várias partes REST
  - Valores codificados por URL do formulário
- Campos SOAP
  - Cabeçalhos
  - Envelope

Nota:
Você não pode usar variáveis de senha (criptografada de 2 vias) como condições

O Flow Designer executa uma verificação de validação quando um usuário salva, publica ou testa ações e fluxos. Esta verificação mostra que um alerta para quaisquer cápsulas de dados caiu em tipos de campo restritos e impede a execução da ação ou do fluxo. Atualize a ação ou o fluxo para remover a cápsula de dados inválida e tente novamente a ação.

Configure módulos de criptografia para descriptografia

Somente usuários com acesso válido ao módulo de criptografia podem descriptografar e exibir o conteúdo das variáveis password2. Para especificar o algoritmo de criptografia e quais funções podem acessar dados criptografados, consulte Criptografia password2 com KMF .

[Tabela] Tipo de dados

Armazena uma ou mais referências de SYS ID a registros em uma tabela específica. O formato de dados Registros também é conhecido como Lista de Glide, pois armazena uma lista de valores de SYS ID do GlideRecord.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados no Workflow Studio interface. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório(a)	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar os dados.

Tradução automática

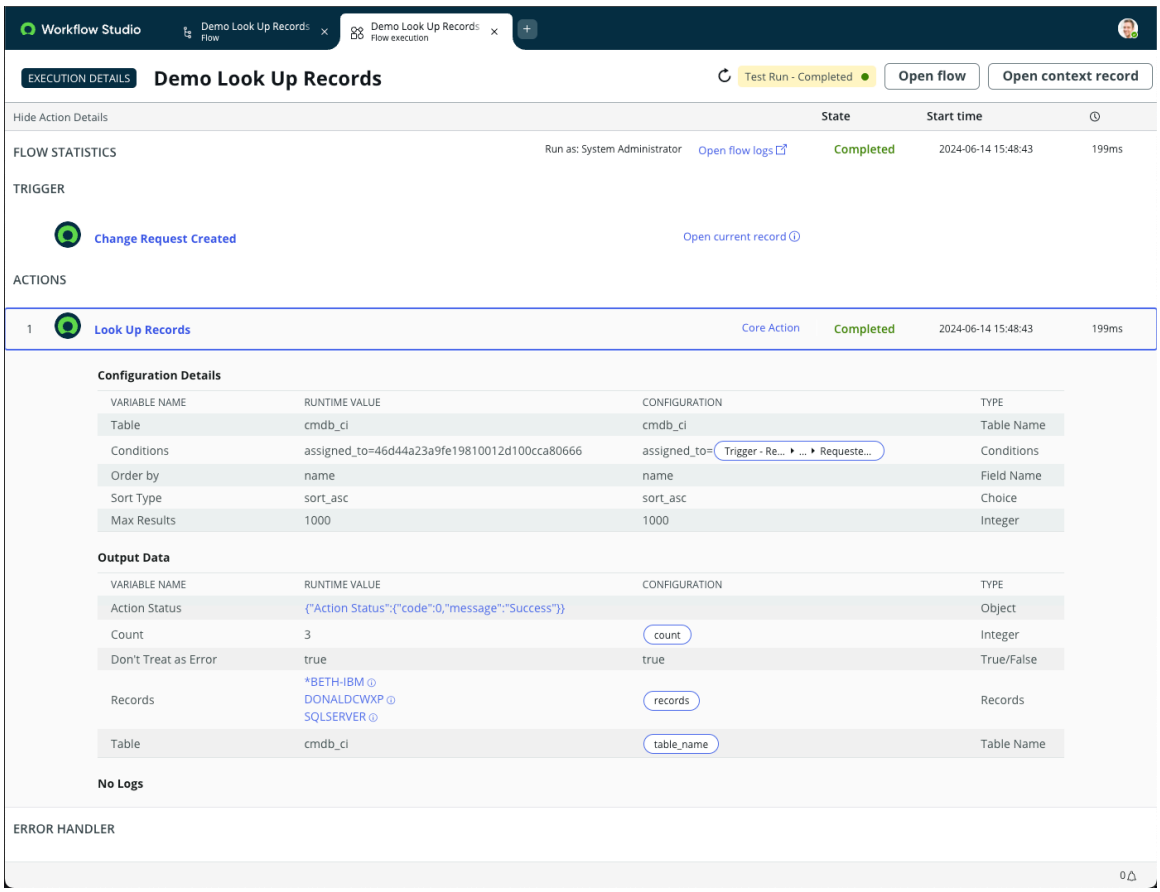
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Opção	Descrição
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um designer de fluxo ou ação não fornece um valor.

Suporte a script

O tipo de dados de registros é compatível com script pela classe GlideRecord, que pode produzir uma matriz que contém um ou mais valores sys_id. Para obter mais informações sobre a classe GlideRecord e seus métodos disponíveis, consulte GlideRecord - Global .

Example: Saída de uma ação Pesquisar registros



A ação Pesquisar registros usa o tipo de dados Registros para armazenar seus resultados. Neste exemplo, a ação pesquisou registros de Item de configuração atribuídos ao solicitante de uma solicitação de mudança. Cada registro de item de configuração é uma referência por seu SYS ID. Os detalhes da execução do fluxo mostram o valor de exibição do item de configuração, que, nesse caso, é o nome.

Tipo de dados [Tabela]

Armazene uma única referência de SYS ID a um registro em uma tabela específica.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados no Workflow Studio interface. O rótulo pode consistir em qualquer texto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório(a)	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas para Variáveis de referência

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um designer de fluxo ou ação não fornece um valor.
Condições de qualificador de referência	Especifica as condições usadas para filtrar registros da tabela de destino. O sistema exibe somente registros da tabela de destino que correspondem às condições do qualificador de referência. Use o Construtor de condições para adicionar uma ou mais condições.

Tipo de dados de cadeia de caracteres

Armazene valores de texto alfanuméricos usando convenções de dados JavaScript.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados no Workflow Studio interface. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório(a)	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas para variáveis de cadeia de caracteres

Opção	Descrição
Comprimento máximo	Especifica o tamanho máximo que um valor de cadeia de caracteres pode ter quando inserido na interface do usuário. A variável pode armazenar cadeias de caracteres mais longas do que pode exibir.
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um designer de fluxo ou ação não fornece um valor.

Tipo de dados do nome da tabela

Armazene um valor de nome de tabela conforme especificado no dicionário do banco de dados. Os nomes das tabelas são sempre cadeias de caracteres alfanuméricas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados no Workflow Studio interface. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório(a)	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um designer de fluxo ou ação não fornece um valor.

Tipo de dados verdadeiro/falso

Armazene valores verdadeiros ou falsos usando convenções de dados JavaScript.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados no Workflow Studio interface. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório(a)	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um designer de fluxo ou ação não fornece um valor.

[Tabela] Tipo de dados

Armazene uma referência a uma tabela específica de variáveis Glide, como uma variável de entrada de decisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados no Workflow Studio interface. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório(a)	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

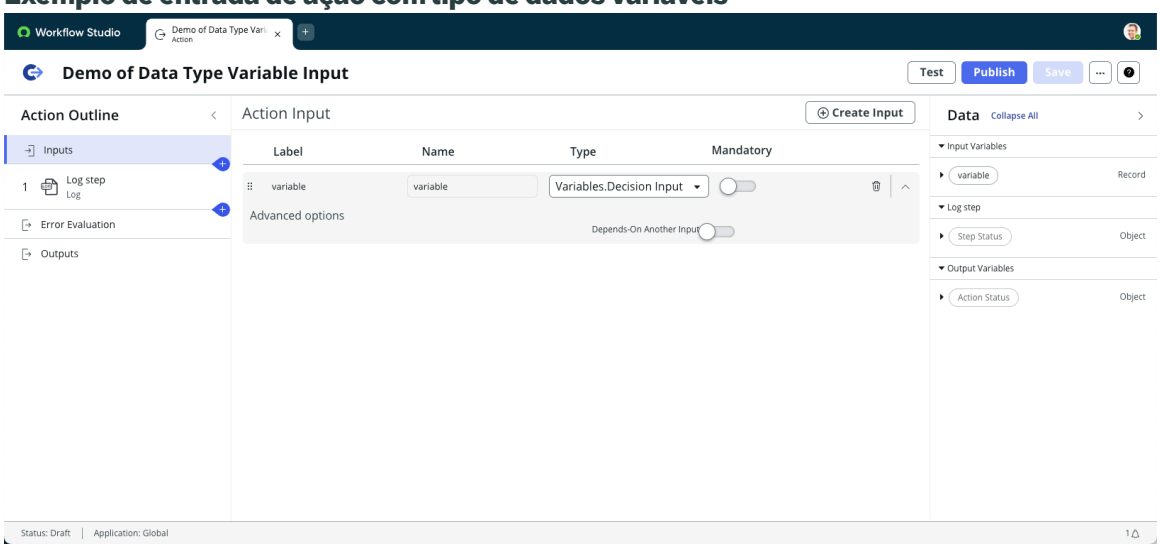
Opções avançadas para variáveis

Opção	Descrição
Definição de dados	Especifica a tabela que armazena variáveis Glide. Cada tipo de variável tem sua própria tabela de origem para armazenar variáveis e seus dados associados como pares nome-valor. Algumas tabelas que armazenam variáveis não são compatíveis com a adição ou edição direta de registros de variáveis. Por exemplo, as variáveis de uma ação ou subfluxo são definidas quando você cria a ação ou subfluxo. Edite a ação ou o subfluxo para mudar as variáveis, em vez de editar diretamente a tabela que armazena as variáveis.
Depende de Outra Entrada	Especifica se o valor de definição de dados é determinado por outra entrada. Use esta opção para definir dinamicamente a definição de dados em vez de codificá-la para um valor específico.

Example: Variáveis de entrada de decisão de log

Este exemplo registra em log uma variável de entrada de decisão. Crie uma ação com uma única entrada do tipo variável. Selecione a tabela Entrada de decisão [sys_decision_input] como a origem da variável.

Exemplo de entrada de ação com tipo de dados variáveis



Adicione uma etapa de log para armazenar os resultados da seleção de variáveis. Teste a ação para ver uma lista de seleção de entradas de decisão disponíveis. Selecione um tipo

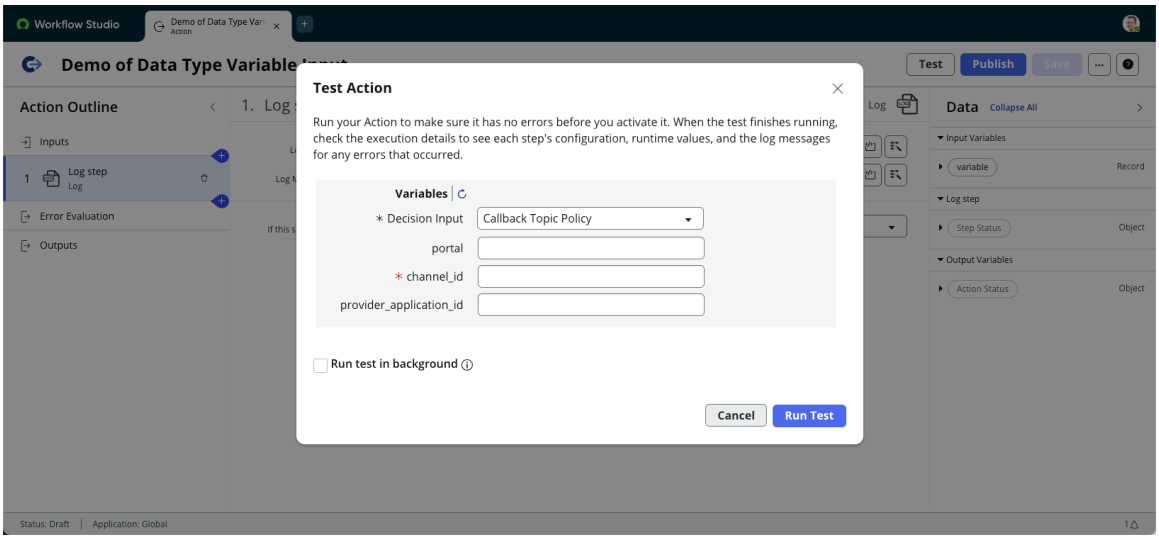
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de entrada de decisão para ver suas variáveis. Por exemplo, selecione a Política de tópico de retorno de chamada para exibir três variáveis.

- portal
- channel_id
- provider_application_id

Variáveis de exemplo para a entrada de decisão da Política de tópico de retorno de chamada



Cada entrada de decisão selecionada exibe um conjunto diferente de variáveis.

Workflow Studio etapas

Uma etapa executa uma única operação em uma ação. Você pode usar Workflow Studio para adicionar etapas a uma ação personalizada.

Uma *etapa* é uma única operação reutilizável em uma ação. Por exemplo, a etapa **Criar registro** permite que os designers de ação especifiquem os valores da tabela e do campo a serem usados durante a criação do registro. A configuração de etapas requer conhecimento especializado em tabelas, campos e lógica de negócios de aplicações. Desenvolvedores de aplicações ou generalistas de TI adicionam etapas às ações do ambiente de design de ações do Workflow Studio. O Workflow Studio apresenta um conjunto de etapas principais da ServiceNow para automatizar processos da ServiceNow AI Platform. Você pode adicionar etapas específicas da aplicação ativando o spoke associado.

Pesquisar etapas

Você pode usar **Etapas de pesquisa** filtre para encontrar uma etapa por nome ou spoke. Conforme você insere dados que consiste em pelo menos três caracteres , Workflow Studio exibe uma lista de etapas que correspondem aos seus critérios de pesquisa.

Filtro de ações de pesquisa

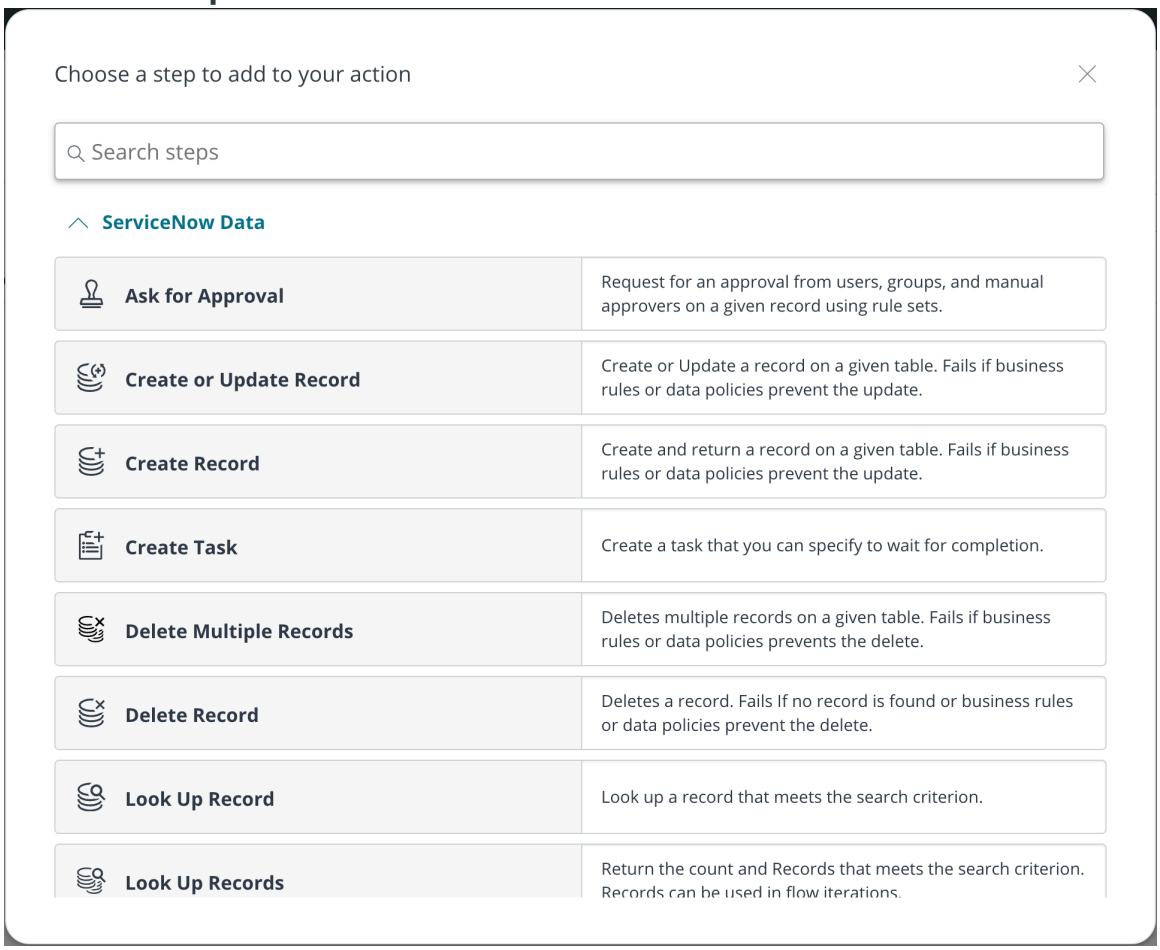
Tradução automática

© 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.

ServiceNow dados

ServiceNow As etapas de dados estão disponíveis para todas as ações, independentemente dos spokes instalados. Use estas etapas para executar operações de registro em seus dados.

ServiceNow Etapas de dados



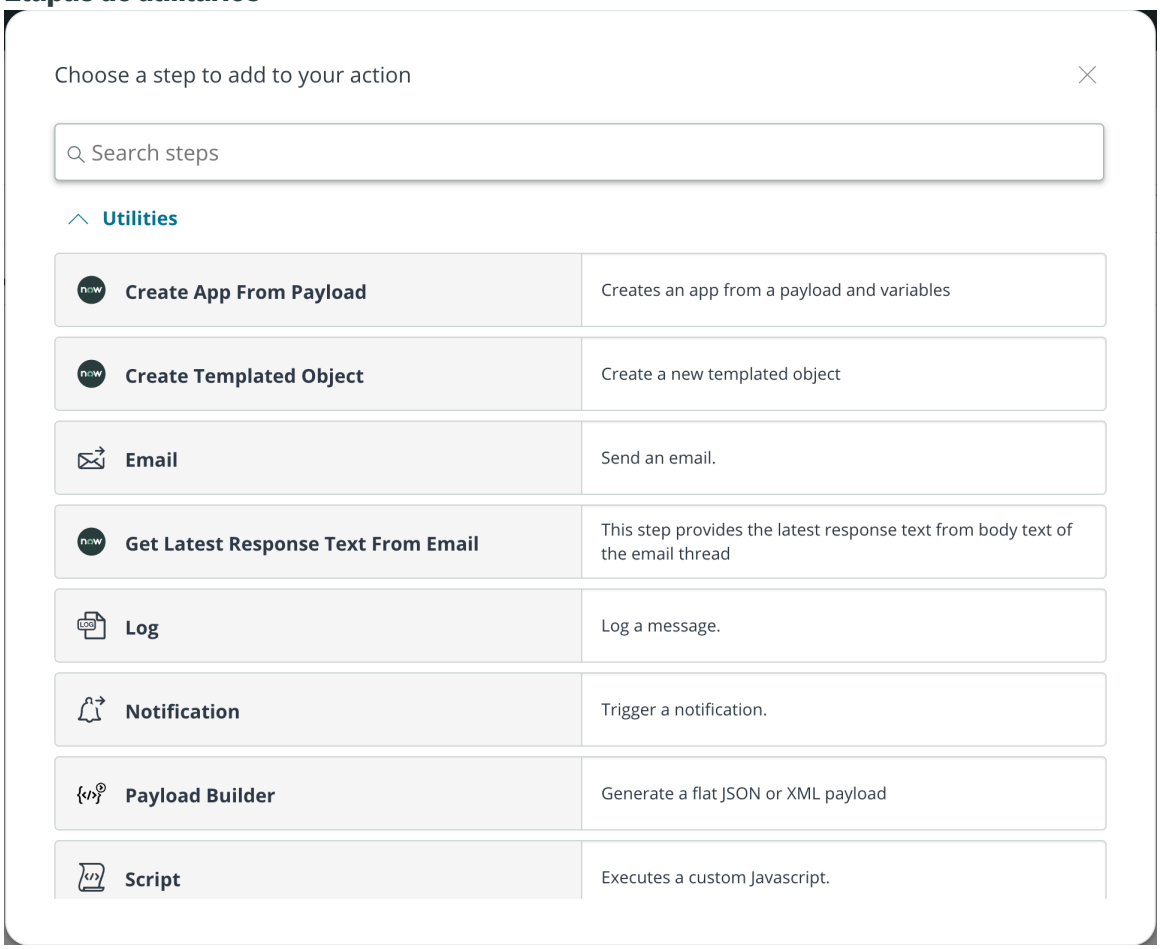
Utilitários

As etapas do utilitário permitem criar cargas úteis, compactar dados, executar scripts e enviar notificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas de utilitários



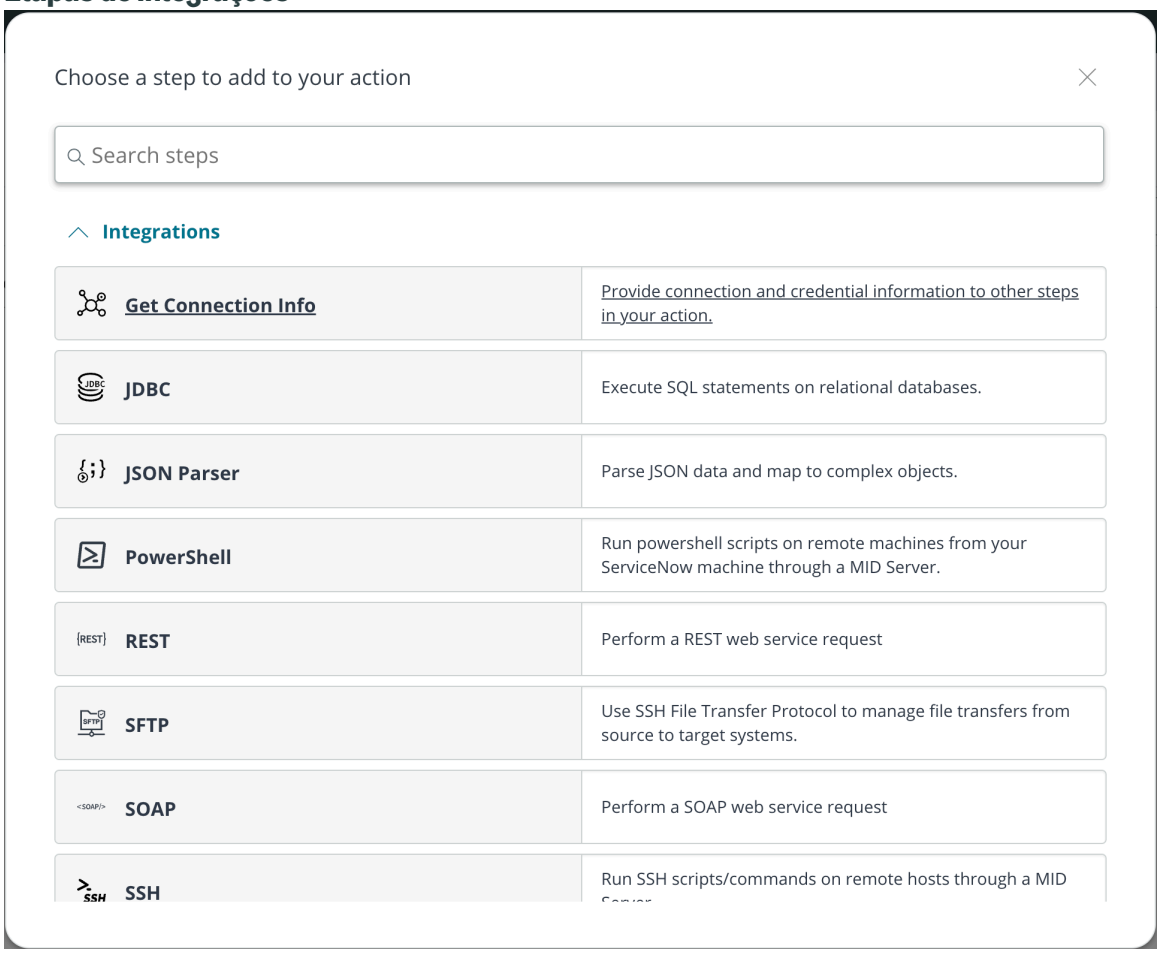
Integrações

Habilite ações personalizadas para integração com sistemas externos ativando IntegrationHub, que adiciona etapas de integração à interface Workflow Studio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas de integrações



Etapa para pedir aprovação

Solicitar aprovação para um registro com um campo Aprovação. Você pode configurar um conjunto de regras para aprovação, rejeição ou cancelamento. Se uma data de vencimento for adicionada a uma aprovação, a aprovação será aprovada, rejeitada ou cancelada automaticamente se os aprovadores não tiverem respondido no horário designado.

Aprovações clássicas é um recurso da plataforma que permite que usuários ou grupos aprovem ou rejeitem uma tarefa.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Workflow Studio. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada necessária para sua ação. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Registro

Tipo de dados: *Record*

Referência ao registro a ser aprovado. Se o registro contiver um campo Aprovação, Workflow Studio Define automaticamente a entrada do campo de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Tipo de dados: *Table Name*

Nome da tabela do registro associado à solicitação de aprovação. A tabela selecionada deve oferecer suporte a aprovações por ter um campo de estado de aprovação. Por exemplo, a tabela Tarefa e suas extensões contêm campos de aprovação.

Motivo da aprovação

Tipo de dados: *String*

Cadeia de caracteres de texto que contém uma justificativa para a aprovação. Você pode usar este campo para auditoria e conformidade com normas. Essas informações são armazenadas na tabela Aprovação [sysapproval_approver]. Por exemplo, você pode listar por que uma solicitação de aprovação específica é necessária de um indivíduo ou grupo.

Campo de Aprovação

Tipo de dados: *Field Name*

Campo que contém os resultados das solicitações de aprovação.

Campo de Diário

Tipo de dados: *Field Name*

Campo para armazenar histórico e comentários associados à solicitação de aprovação.

Regras

Tipo de dados: *Approval Rules*

Regras de aprovação e rejeição para determinar quais usuários podem aprovar ou rejeitar solicitações e o que acontece após a aprovação ou rejeição.

As regras de aprovação ou rejeição incluem:

- Aprovação por qualquer um
- Todos os usuários aprovam
- Todos responderam e qualquer pessoa aprova
- % de usuários que aprovam
- Número de usuários aprovam

No campo ao lado da regra de aprovação, adicione os aprovadores desejados. Para adicionar aprovadores:

- Selecione Usuários individuais ou grupos.
- Arraste ou selecione um campo de um registro.
- Selecione "Aprovadores manuais" para permitir que um aprovador manual processe uma aprovação ou uma rejeição. Um aprovador manual é um usuário adicionado manualmente à lista relacionada de Aprovadores que pode aprovar a solicitação. Por exemplo, você pode adicionar manualmente um especialista no assunto a uma tarefa para aprovar a solicitação. Para saber mais sobre como adicionar aprovadores manuais, consulte Gere aprovações usando a lista relacionada de aprovadores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Por padrão, Solicitar aprovação gera registros de aprovação para usuários e grupos inativos. Este comportamento permite que um fluxo ou ação continue funcionando mesmo quando um usuário ou grupo específico for desativado posteriormente. Se você quiser mudar o comportamento de gerar aprovações para entidades inativas, defina a propriedade do sistema com.glide.hub.flow.approval.allow_inactive_entity. Consulte Workflow Studio propriedades do sistema de fluxo.

Defina regras de rejeição adicionando outro conjunto de regras OR. Ao definir aprovações, inclua regras de rejeição que são executadas quando não há aprovações correspondentes. Essas regras de rejeição impedem que o fluxo permaneça em um estado de espera. Por exemplo, se uma aprovação puder ser aprovada por qualquer pessoa, crie uma regra de rejeição baseada em tempo, caso ninguém a aprove.

Nota:
Se você definir uma regra de aprovação sem regra de rejeição (ou vice-versa) e o estado de aprovação esperado não for atendido, o valor do tempo de execução será **cancelado** .

Para obter informações sobre como usar script em linha para especificar regras de aprovação, consulte Aprovações com script no Flow Designer com variáveis de fluxo publicação do blog no Comunidade ServiceNow.

Data de vencimento

Tipo de dados: *Schedule Date/Time*

Data de vencimento de um estado de aprovação para impedir que o fluxo aguarde indefinidamente a aprovação.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Saída

Essas saídas aparecem no painel de dados. Você pode usá-las como entradas em outro lugar em sua ação.

Estado de Aprovação

Tipo de dados: *Choice*

Estado de conclusão da solicitação de aprovação. A página de detalhes da execução do fluxo exibe um desses valores.

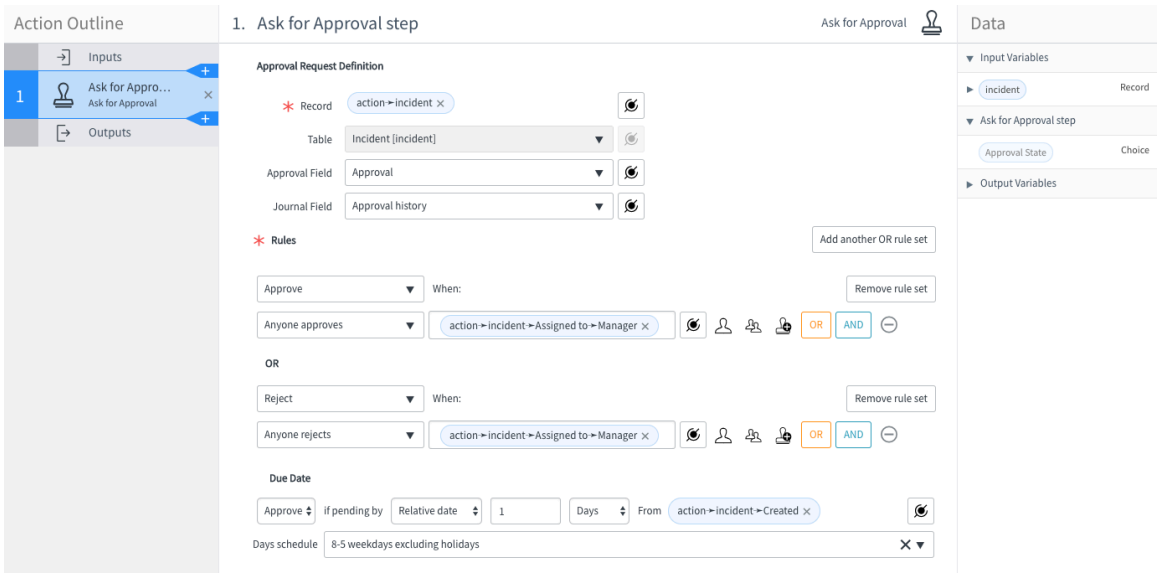
- Ainda não solicitado [not requested]
- Solicitado [solicitado]
- Aprovado [Aprovado]
- Rejeitado [rejeitado]
- Cancelado [Cancelado]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Não é mais necessário [not_required]
- Ignorado [ignorado]

Exemplo



Chamar etapa Habilidade do Now Assist

Executar um publicado Now Assist habilidade de uma ação. Configure o. Now Assist entradas de habilidade e saídas de habilidade das entradas de etapa e saídas de etapa.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Workflow Studio. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Requisitos do Kit de habilidades do Now Assist

Esta etapa requer Kit de habilidades do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Exploring Now Assist Skill Kit .

Requisitos da função

Esta etapa requer funções concedidas pelo desenvolvimento delegado ou atribuídas ao usuário. Para obter mais informações, consulte Acesso do usuário ao Workflow Studio fluxos.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada necessária para sua ação. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Configuração de habilidade

Tipo de dados: *Reference*

Referência a um registro Configuração de habilidade do Now Assist [sn_nowassist_skill_config]. A carga é gerada com base na Configuração de habilidade selecionada.

Carga

Tipo de dados: *String*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cadeia de caracteres formatada em JSON que contém a carga a ser enviada para Now Assist E o OneExtend Framework para processamento.

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Saídas

Essas saídas aparecem no painel de dados. Você pode usá-las como entradas em outro lugar em sua ação.

Erro

Tipo de dados: *String*

Mensagem de erro produzida pela habilidade. Esta saída fica vazia quando a habilidade executa com sucesso o. Now Assist solicitação de habilidade.

Provedor

Nome do provedor de LLM que atendeu Now Assist solicitação de habilidade.

Resposta

Resposta de texto gerada pelo LLM, como um resumo ou uma resposta a uma conversa.

Resultado

Cadeia de caracteres formatada em JSON que contém os resultados gerados pelo LLM para a carga de entrada.

Status

Status da chamada para o provedor.

Status da etapa

Tipo de dados: *Object*

Cápsula de dados do objeto que contém detalhes de tempo de execução sobre a etapa. Cada etapa em uma ação retorna um Status da etapa.

Código de status da etapa

Tipo de dados: *Integer*

Cápsula de dados inteiros que indica se a etapa produziu um erro. Uma etapa retorna um valor de 1 quando produz um erro por qualquer motivo. Por exemplo, uma etapa pode produzir um erro se não tiver dados de entrada obrigatórios ou retornar uma saída no tipo de dados incorreto. Uma etapa retorna um valor de 0 quando é executada com sucesso. Esses códigos não podem ser personalizados.

- Sucesso [0]: A etapa foi bem-sucedida.
- Erro [1]: A etapa produziu um erro.

Mensagem de status da etapa

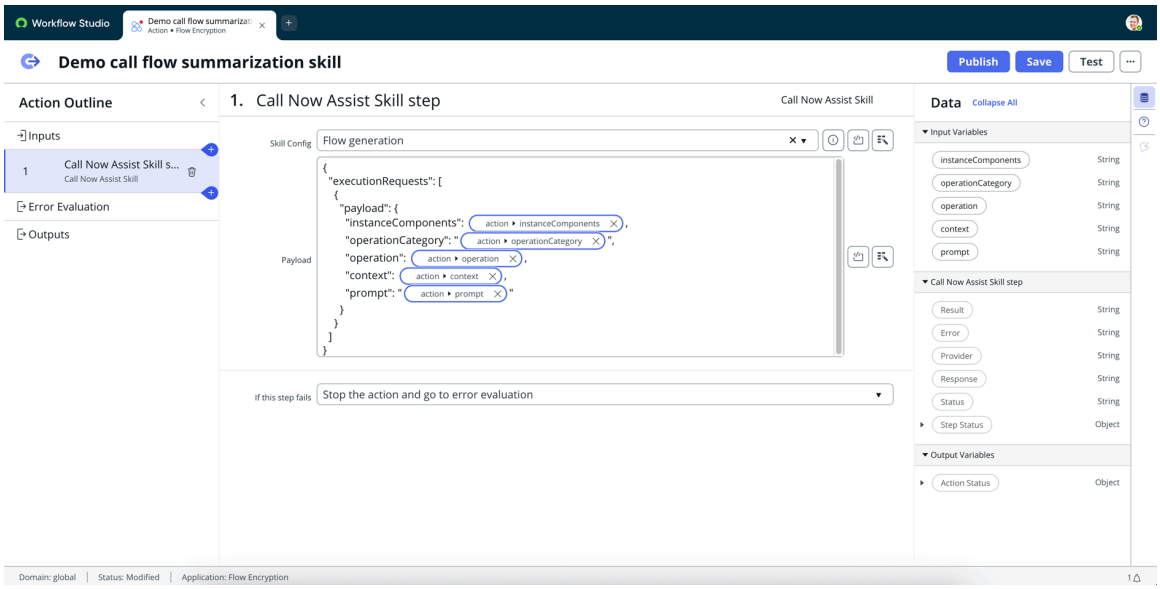
Tipo de dados: *String*

Cápsula de dados da cadeia de caracteres que contém a mensagem de erro produzida pela etapa ou operação do sistema. Você não pode personalizar a mensagem de status da etapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example: Chame a habilidade Resumo de fluxo



Esta ação de exemplo chama a habilidade Resumir fluxo, que fornece um resumo em texto do que um fluxo ou subfluxo faz. A habilidade Resumo de fluxo tem duas entradas de habilidade.

- `sys_id`. Esta entrada contém o SYS ID do componente a ser resumido.
- `type`. Esta entrada contém o tipo de componente a ser resumido.

Para oferecer suporte às duas entradas de habilidade, esta ação de exemplo tem duas entradas de ação correspondentes.

- `Flow to summarize`. Esta entrada contém o SYS ID do componente a ser resumido.
- `Type`. Esta entrada contém o tipo de componente a ser resumido, como fluxo, subfluxo ou ação.

Nota:
Uma ação não pode ter uma entrada com o nome sys_id, porque esse nome é uma palavra reservada.

Podemos testar esta ação fornecendo estes valores de entrada de exemplo.

Configuração de habilidade

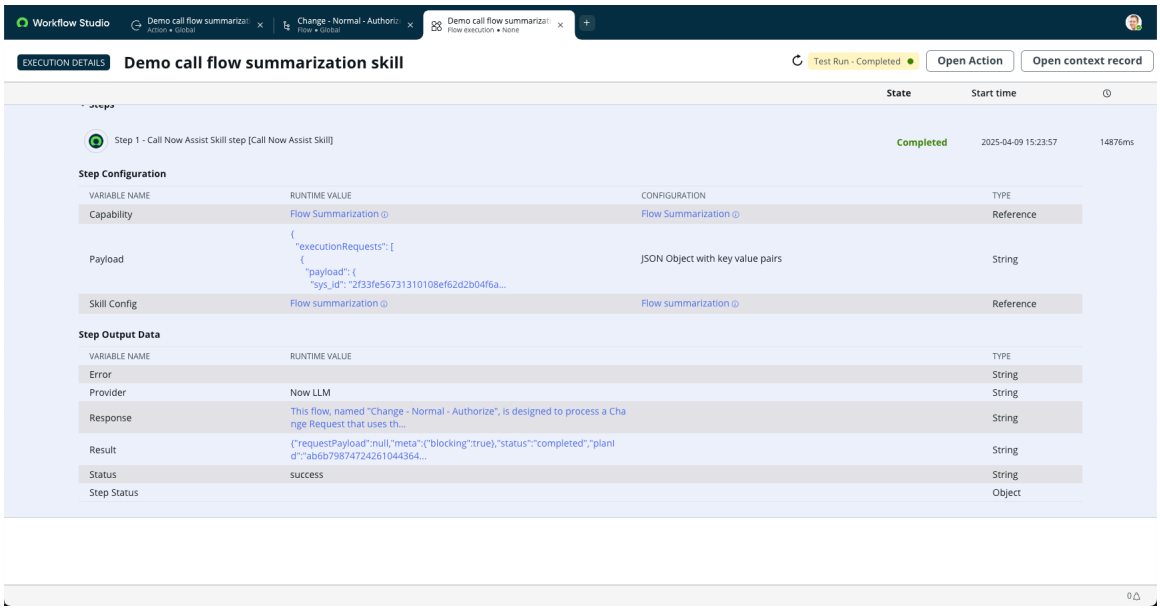
Este exemplo usa o Resumo de fluxo Now Assist Registro de configuração de habilidade.

Carga

Este exemplo usa um objeto JSON para mapear valores de entrada de ação para valores de habilidade. Neste exemplo, fornecemos o SYS ID do fluxo de autorização de mudança - normal - e o tipo 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.



Estes são os valores de saída de exemplo produzidos pela habilidade Resumo de fluxo.

Saída de erro

Este exemplo não produz uma saída de erro.

Saída do provedor

Este exemplo usa o provedor Now LLM.

Saída de resposta

Este exemplo usa a habilidade Resumo de fluxo para gerar um resumo para o fluxo Mudança - Normal - Autorizar. Normalmente, você usaria esta saída de Resposta como uma entrada para outra ação ou lógica de fluxo.

Este fluxo, chamado "Mudança - Normal - Autorizar", foi projetado para processar uma solicitação de mudança que usa o Modelo de mudança normal e está no estado de Autorização, garantindo que não esteja em espera.

O fluxo começa verificando se o gerente do grupo de atribuição já aprovou a solicitação de mudança. Caso contrário, ele aplica uma Política de aprovação de mudança, especificamente para aprovações de risco.

Em seguida, o fluxo avalia se o processo de aprovação foi ignorado, rejeitado ou aprovado. Se ignorado, não fará nada. Se rejeitado, ele envia uma notificação por e-mail para as partes relevantes. Se aprovado, ele atualiza o registro de solicitação de mudança para marcá-lo como aprovado.

Em paralelo, o fluxo aguarda até que a solicitação de mudança esteja em espera ou inativa e desconsidera todas as aprovações de solicitação de mudança. Ele também avalia o modelo de mudança novamente.

O fluxo termina após a conclusão dessas tarefas.

Saída do resultado

Este exemplo retorna um objeto JSON que contém os elementos de resposta e fluxo usados para gerar a resposta.

Saída de status

Este exemplo retorna um valor de saída de 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.

Etapa de criação de registro

Cria um registro em qualquer tabela. Você pode adicionar e configurar dinamicamente campos para o registro.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Workflow Studio. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada de que seu fluxo precisa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela na qual criar o registro.

Campos

Tipo de dados: *Template Values*

Valores de campo a serem definidos para o registro. Por exemplo, para definir a descrição resumida para um determinado valor, selecione **Descrição resumida** e defina o valor desejado.

Para saber mais sobre como criar entrada de valor de modelo, consulte Crie uma entrada de valor de modelo.

> **Importante:**
> O sistema não oferece suporte à atualização de vários campos de diário, como comentários adicionais ou anotações de trabalho de um registro de tarefa.

Saídas

Essas saídas aparecem no painel de dados. Você pode usá-las como entradas em outro lugar em seu fluxo.

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela em que o registro foi criado.

Registro

Tipo de dados: *Record*

Referência ao registro criada.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa de criação ou atualização de registro

Crie ou atualize um registro em uma tabela ServiceNow usando uma única operação. Atualize um registro existente ou crie um registro usando os valores fornecidos.

Identificação de registros existentes

A etapa Criar ou atualizar registro identifica registros existentes pesquisando valores correspondentes nos campos que você seleciona como identificadores exclusivos. Por exemplo, você pode especificar que os campos Descrição resumida e Prioridade identifiquem exclusivamente um incidente. Quando a etapa encontra um incidente com uma descrição resumida e prioridade correspondentes, ela atualiza o registro correspondente em vez de criar um novo registro.

Nota:

- Se nenhum campo for selecionado como identificador exclusivo, a etapa criará um registro com os valores de campo fornecidos.
- Se mais de um registro corresponder ao valor dos identificadores exclusivos, a etapa não atualizará nenhum registro e exibirá uma mensagem de erro nos detalhes da execução do fluxo.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Workflow Studio. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada necessária para sua ação. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela na qual criar ou atualizar um registro.

Campos

Tipo de dados: *Template Values*

Valores de campo a serem definidos ou atualizados para o registro. Por exemplo, para definir a descrição resumida para um determinado valor, selecione **Descrição resumida** e defina o valor desejado.

Importante:
O sistema não oferece suporte à atualização de vários campos de diário, como comentários adicionais ou anotações de trabalho de um registro de tarefa.

Se estiver adicionando a ação a um subfluxo, você poderá Crie uma entrada de valor de modelo. Valores de campo definidos dinamicamente podem acionar regras de validação do lado do servidor, mas não podem acionar políticas de IU.

Determina exclusividade

Tipo de dados: *True/False*

Opção para selecionar o campo como um identificador exclusivo, que determina quando atualizar ou criar um registro. Um registro é atualizado quando o valor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

do campo de entrada corresponde a um valor de campo de registro existente. Um registro é criado quando o valor do campo de entrada não corresponde a um valor de campo de registro existente. Esta opção aparece quando o nome da tabela e os campos obrigatórios são selecionados.

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Esta opção não tem efeito na saída Status da etapa. As opções incluem:

- **Não interrompa a ação e vá para a próxima etapa** Continua executando a ação na próxima etapa.
- **Vá para Avaliação de erro** : Interrompe a execução da ação e vai para a seção Avaliação de erro.

Saídas

Essas saídas aparecem no painel de dados. Você pode usá-las como entradas em outro lugar em sua ação.

Registro

Tipo de dados: *Record*

Referência ao registro criado ou atualizado.

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela em que o registro foi criado ou atualizado.

Mensagens de erro

Tipo de dados: *String*

Mensagem de erro produzida quando a operação de registro falha.

Status

Tipo de dados: *Choice*

Status de conclusão da ação. A página de detalhes da execução do fluxo exibe um desses valores.

- Criado [Criado]: A ação criou um registro.
- Atualizado [ATUALIZADO]: A ação atualizou um registro.
- Erro [error]: A ação produziu um erro.

Status da etapa

Tipo de dados: *Object*

Cápsula de dados do objeto que contém detalhes de tempo de execução sobre a etapa. Cada etapa em uma ação retorna um Status da etapa.

Código de status da etapa

Tipo de dados: *Integer*

Cápsula de dados inteiros que indica se a etapa produziu um erro. Uma etapa retorna um valor de 1 quando produz um erro por qualquer motivo. Por exemplo, uma etapa pode produzir um erro se não tiver dados 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.

obrigatórios ou retornar uma saída no tipo de dados incorreto. Uma etapa retorna um valor de 0 quando é executada com sucesso. Esses códigos não podem ser personalizados.

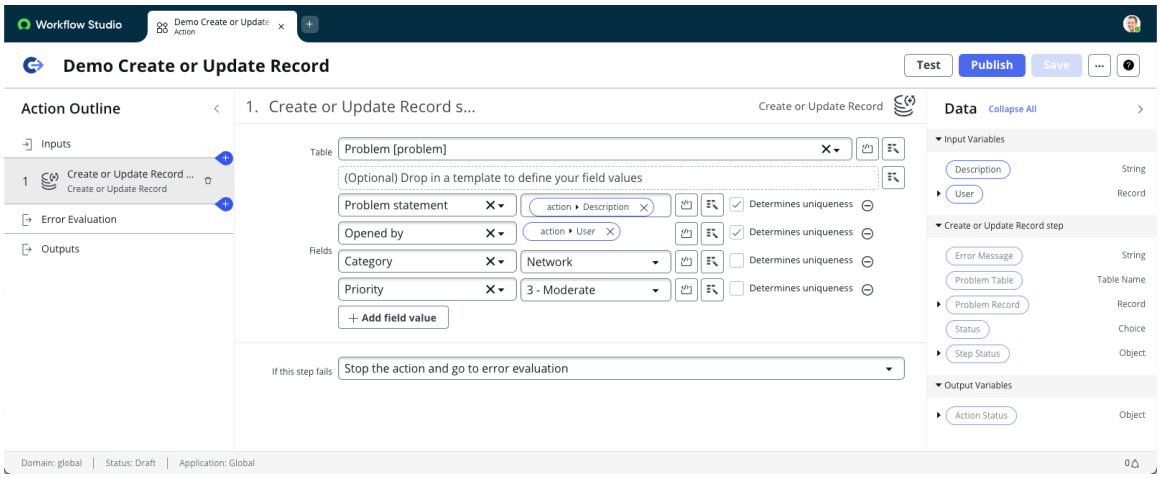
- Sucesso [0]: A etapa foi bem-sucedida.
- Erro [1]: A etapa produziu um erro.

Mensagem de status da etapa

Tipo de dados: *String*

Cápsula de dados da cadeia de caracteres que contém a mensagem de erro produzida pela etapa ou operação do sistema. Você não pode personalizar a mensagem de status da etapa.

Example: Criar ou atualizar um registro de problema



Esta ação tem duas entradas. Há uma entrada de cadeia de caracteres para uma descrição e uma entrada de referência para um registro de usuário. A etapa Criar ou atualizar registro usa essas entradas para criar ou atualizar um registro de problema. A declaração do problema e os campos Aberto por determinam a exclusividade. Quando os valores de entrada correspondem, a etapa executa uma operação de atualização em vez de uma operação de criação.

Etapa de criação de tarefas

Crie um registro de tarefa em uma extensão da tabela de tarefas. Depois de escolher a tabela de tarefas, é possível selecionar os campos de maneira dinâmica para configurar a ação. Definir o campo primário associa a tarefa a um registro primário.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Workflow Studio. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada de que seu fluxo precisa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Extensão da tabela de tarefas na qual criar um registro. Por exemplo, Tarefa de catálogo [sc_task] ou Tarefa de incidente [incident_task].

Valores de campos

Tipo de dados: *Template Values*

Valores de campo a serem definidos para o registro. Por exemplo, para definir a descrição resumida para um determinado valor, selecione **Descrição resumida** e defina o valor desejado.

Espera

Tipo de dados: *True/False*

Sinalizador que indica se o fluxo deve ser pausado até que o registro de tarefa não esteja mais ativo. Você pode adicionar uma condição de espera arrastando e soltando uma cápsula de dados Verdadeiro/Falso nesta entrada. O fluxo aguarda a conclusão do registro de tarefa somente quando o campo Condição é verdadeiro.

Saídas

Essas saídas aparecem no painel de dados. Você pode usá-las como entradas em outro lugar em seu fluxo.

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela em que o registro de tarefa foi criado.

Tarefa

Tipo de dados: *Record*

Referência ao registro de tarefa criado.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Etapa para excluir vários registros

Pesquise e exclua vários registros como uma única operação. Esta etapa Workflow Studio elimina a necessidade de pesquisar uma lista de registros e, em seguida, excluir cada registro da lista.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Workflow Studio. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Campos

Campo	Descrição
Tabela	Selecione a tabela que contém os registros a serem excluídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Condições	Defina a condição de filtro usada para pesquisar registros.
Ordenar por	Selecione o campo que você deseja usar para classificar os registros quando mais de um registro corresponder às condições definidas.
Tipo de Classificação	Determine se os registros devem ser classificados em ordem alfabética em ordem crescente ou decrescente.
Executar regras de negócio e fluxo de trabalho	Determine se as regras de negócio e fluxos de trabalho devem ser chamados associados à tabela.
Não falha em erro	Especifique se o fluxo deve continuar sendo executado quando houver um erro.

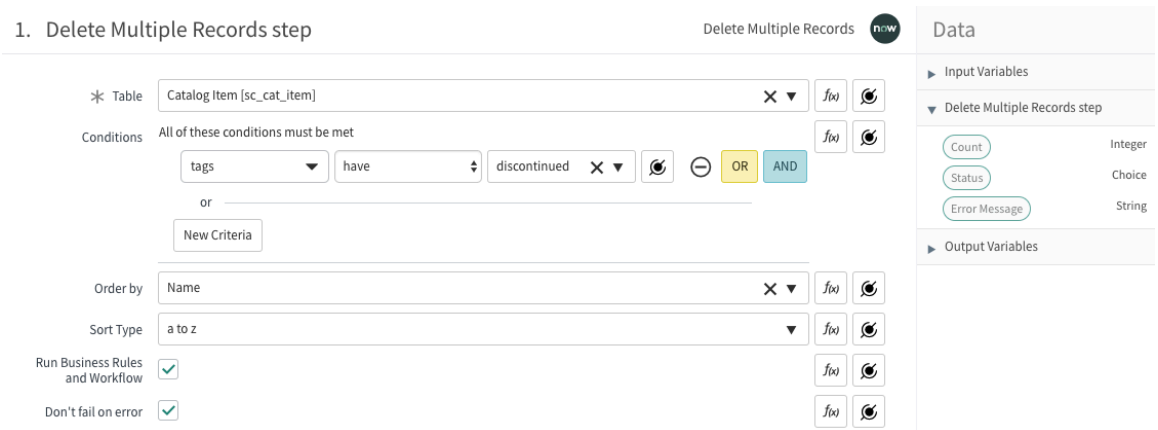
Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Exemplo



Nota:
O exemplo serve somente para fins ilustrativos.

Saídas

Campo	Descrição	Tipo de Dados
Contagem	Número de registros excluídos. Se nenhum registro for excluído, a contagem será 0.	Inteiro
Mensagens de erro	Mensagem exibida se a etapa produzir um erro.	Cadeia de caracteres
Status	O status de conclusão da etapa como um valor numérico. • 0 (sucesso) • 1 (erro)	Escolha

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa de exclusão de registro

Exclui um registro em qualquer tabela.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Workflow Studio. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Campos

Campo	Descrição
Registro	O registro a ser excluído. Arraste e solte uma cápsula de dados de registro ou use o seletor de cápsula de dados para selecionar um registro.
Tabela	Somente leitura. Definido para a tabela associada ao registro.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Acionar ação de evento

Na tabela "Evento" [sysevent], crie um registro de evento do sistema que será processado por um manipulador de eventos agendados. Transmita parâmetros de evento usando dados de fluxo.

Funções e disponibilidade

Disponível como ServiceNow Ação principal. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada necessária para sua ação. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode selecionar cápsulas de dados usando o seletor de cápsula.

Evento [Event Registration]

Tipo de dados: *Reference.Event Registration[sysevent_register]*

Registro de evento que define o tipo de evento do sistema que você deseja criar.

Registro

Tipo de dados: *Record*

Sys ID do registro que acionou o evento.

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela que contém o registro que acionou o evento.

Parâmetro 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.

Tipo de dados: `String`

Entrada de texto para especificar o primeiro parâmetro de evento.

Parâmetro 2

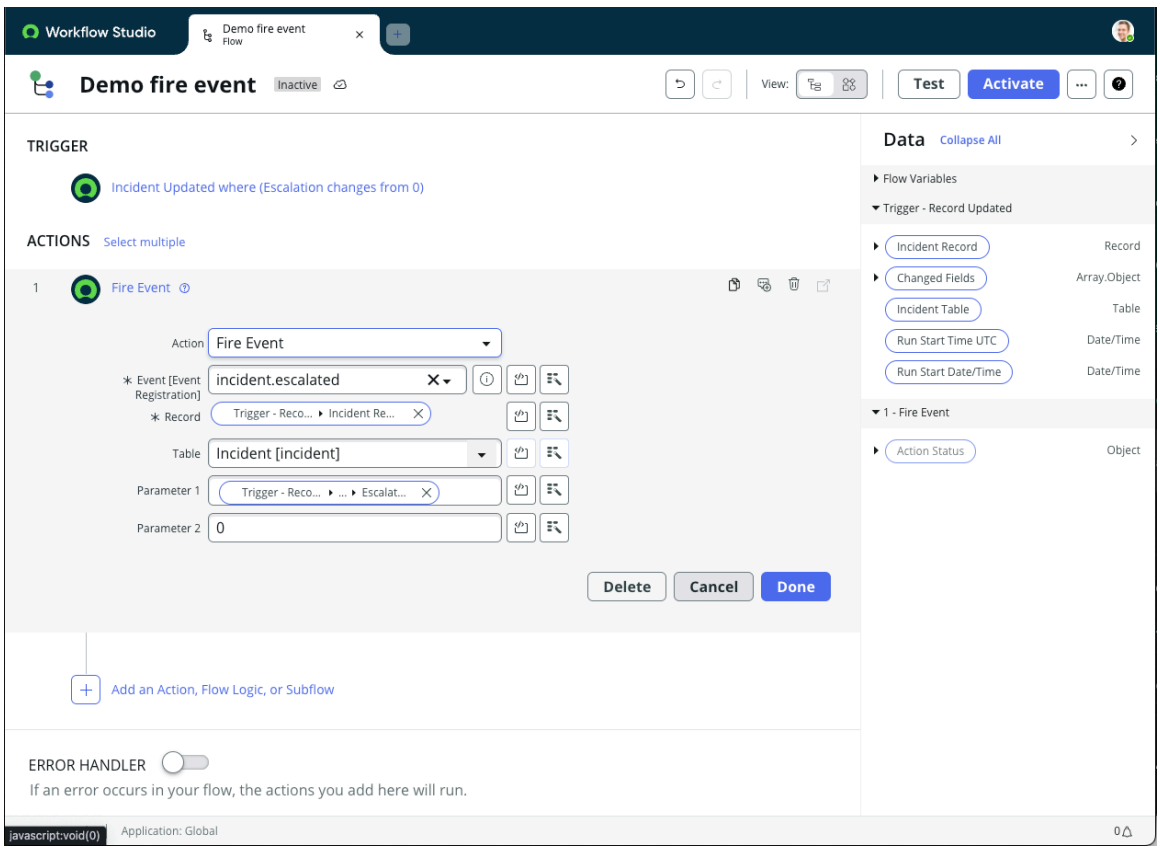
Tipo de dados: `String`

Entrada de texto para especificar o segundo parâmetro de evento.

Saídas

Esta ação não tem saídas.

Example: Acionar um evento escalado de incidente



Este exemplo cria um evento incident.escalated quando um registro de incidente é atualizado para mudar o valor do campo Escalação. O evento incident.escalated espera que o valor do parâmetro 1 seja o valor atual do campo escalação e o parâmetro 2 seja o valor anterior do campo escalação.

Etapa Obter informações de conexão

Forneça os detalhes de conexão e credencial de outra etapa, como uma etapa REST, para outras etapas em sua ação.

Nota:
A etapa Obter informações de conexão não está disponível no sistema de base e requer a assinatura do IntegrationHub Instalador do pacote inicial (com.glide.hub.integrations) ou posterior. Para obter mais informações sobre ServiceNow® IntegrationHub pacotes de assinatura, consulte IntegrationHub uso e assinatura . Depois que o plug-in necessário for ativado, a etapa ficará visível em Integrações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e disponibilidade

Depois de configurar seu IntegrationHub Assinatura inicial, a etapa Obter informações de conexão está disponível como Workflow Studio etapa da ação. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com a etapa Obter informações de conexão.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada necessária para sua etapa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Entrada	Tipo de dados	Descrição
Tipo	Escolha	Escolha entre: • Alias de conexão - Associa as informações de conexão necessárias para se conectar ao sistema remoto. • Alias de credencial - Associa aos dados de credencial necessários para se conectar ao sistema remoto. Dependendo da opção escolhida, a entrada a seguir requer que você escolha o Alias de conexão ou o Alias de credencial apropriado.

Saídas

Essas saídas aparecem no painel de dados. Você pode usá-las como entradas em outro lugar em sua ação.

Saída	Tipo de dados	Descrição
ID do alias do tempo de execução	Cadeia de caracteres	SYS ID do registro Alias de conexão ou Alias de credencial usado para se conectar ao sistema remoto.
ID de Conexão	Cadeia de caracteres	SYS ID do registro de conexão usado para se conectar ao sistema remoto.
URL de conexão	Cadeia de caracteres	URL usada para se conectar ao sistema remoto.
ID da Credencial	Cadeia de caracteres	SYS ID do registro de credencial usado para se conectar ao sistema remoto.
Valor de credencial	Senha (Bidirecional Criptografada)	senha criptografada de 2 vias usada para autenticar ao se conectar ao sistema remoto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Etapa para obter o texto de resposta mais recente do e-mail

Forneça a resposta mais recente ou encaminhe a mensagem em uma cadeia de e-mail para outras etapas em sua ação.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Workflow Studio. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada necessária para sua etapa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Entrada	Tipo de dados	Descrição
Registro de E-mail	Registro	Registro de e-mail cuja resposta ou mensagem de encaminhamento mais recente você deseja fornecer para outras etapas em sua ação. Selecione um registro E-mail [sys_email] na lista ou adicione uma cápsula de dados de registro E-mail [sys_email] no painel Dados.

Saídas

Essas saídas aparecem no painel de dados. Você pode usá-las como entradas em outro lugar em sua ação.

Saída	Tipo de dados	Descrição
Texto de resposta mais recente	Cadeia de caracteres	Texto do corpo da resposta ou da mensagem de encaminhamento mais recente no registro E-mail [sys_email] que você selecionou para a entrada da etapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Saída	Tipo de dados	Descrição
		Nota: Se você selecionar um registro de E-mail [sys_email] com um Tipo Novo para a entrada desta etapa, a saída Texto de resposta mais recente será o texto inteiro do corpo do e-mail

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Etapa JDBC

Crie uma ação reutilizável para enviar comandos SQL para um banco de dados relacional.

Nota:

- Esta etapa exige uma assinatura IntegrationHub. Para obter mais informações, consulte Cronogramas jurídicos - IntegrationHub visão geral . Depois que o plug-in necessário for ativado, a etapa ficará visível em Integrações.
- . Etapa JDBCexecutado somente em um ServiceNow® MID Server com Etapa JDBC. Ativar o plug-in, IntegrationHub Standard Pack Installer (com.glide.hub.integrations.standard) ou posterior para usar o recurso JDBC para MID Server.

Funções e disponibilidade

. Etapa JDBCestá disponível como Workflow Studio etapa da ação. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Limpando entradas

Escape de todas as entradas do usuário para eliminar a possibilidade de um usuário mal-intencionado executar instruções SQL mal-intencionadas que podem resultar na injeção de SQL no banco de dados de destino. Quando você usa cápsulas de dados em Etapa JDBCInstruções SQL, limpe-as primeiro usando Limpar funções de transformação SQL . Esta categoria de função de transformação aparece automaticamente quando uma cápsula de dados é descartada na entrada Instrução SQL.

Lista de inclusão de operações SQL

Por padrão, você pode executar as seguintes operações SQL.

- SELECIONE
- INSERT

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- UPDATE
- DELETE
- MOSTRAR
- DESCREVA

Para habilitar somente algumas dessas operações SQL, use Etapa JDBCpode executar, criar um MID Server propriedade, `mid.property.jdbc_operations`E insira as operações SQL, separadas por vírgula. Para saber mais sobre MID Server propriedades, consulte Propriedades do MID Server .

Nota:
Várias instruções SQL não são permitidas. Procedimentos armazenados com parâmetros de saída não são compatíveis.

Campos

Campo	Descrição
Detalhes da Conexão	
Conexão	Tipo de conexão a ser usada. • **Defina a conexão em linha** : Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar Alias de Conexão** : Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** Selecionado na lista Conexão.
Alias de credencial	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados. Este

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão.
Seleção de MID	Opção para selecionar um MID Server ou MID Cluster específico. Escolha qualquer uma das seguintes opções. • **Seleção automática DO MID Server** : Seu ServiceNow a instância seleciona MID Server sem entrada manual. • **MID Server específico** : Seu ServiceNow usos da instância MID Server que você especificar. • **MID Cluster específico** : Seu ServiceNow A instância usa o Cluster DO MID especificado. MID Cluster é um grupo de MID Servers que habilita seu ServiceNow instância para lidar com várias integrações e melhorar a velocidade da integração. Para obter mais informações, consulte Configure a MID Server cluster . Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão, **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Tipo de Banco de Dados	Tipo de banco de dados para esta conexão. As opções são: • **MySQL** • **Oracle** • **SQLServer** • **Personalizado** A opção padrão é **Personalizado** . Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão.
Driver JDBC	Driver a ser usado para esta conexão quando não for um tipo de banco de dados padrão, como DB2 Universal e Sybase. O tipo de banco de dados é **Personalizado** . Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão e **Personalizado** É selecionado na lista Tipo de banco de dados.
URL de conexão	URL que o MID Server usa para se conectar ao banco de dados especificado. O URL é criado automaticamente quando você salva o formulário e é somente leitura para os bancos de dados padrão. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão e **Personalizado** É selecionado na lista Tipo de banco de dados.
Aplicação de MID	Que o MID Server suporte necessário para ser qualificado para seleção. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão.
Capacidades	Capacidade do MID Server. Selecione **JDBC** . Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tempo limite de conexão	Tempo máximo decorrido, em segundos, para a atividade aguardar ao tentar se conectar ao banco de dados de destino. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão. **Nota:** Evite definir **Tempo limite de conexão** valor zero, pois isso pode causar uma conexão obsoleta.
Tempo limite da consulta	Tempo máximo decorrido, em segundos, que a consulta pode ser executada sem uma resposta. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão.
Configuração do JDBC	
Instruções SQL	Instrução SQL executada pela etapa. **Nota:** Ao usar cápsulas de dados em instruções SQL STEP, limpe-as primeiro usando um pré-processamento Etapa de script . Para obter mais informações, consulte Limpando entradas usando as funções de escape .
Máximo de Linhas	Número máximo de linhas a serem retornadas da instrução SQL. O valor padrão é **1000** .
Tamanhos da Cargas Máximas (KB)	Tamanho máximo da carga permitida, em KB, a ser retornado da instrução SQL. O tamanho da carga padrão é **5120 KB** . O tamanho máximo da carga é **10 MB** .
Testar Etapa do JDBC	Teste a etapa JDBC. Exiba os resultados do teste diretamente na janela Testar etapa JDBC. Para obter mais informações, consulte Etapa JDBC de teste.
Tentar Política Novamente	
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta opção não é aplicável quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão.
Tentar Política Novamente	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Etapa JDBC de teste

Teste o. Etapa JDBCantes de testar ou publicar uma ação que contém Etapa JDBC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
É obrigatório que você teste o. Etapa JDBCantes de testar a ação. O teste garante que o esquema de saída de objeto complexo relevante seja criado a partir de colunas da tabela, que podem ser usadas como cápsulas de dados nas etapas subsequentes.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Crie uma ação . Etapa JDBC .
3. Clique em **Etapa JDBC de teste** .
   . **Etapa JDBC de teste** uma janela pop-up é exibida.
4. . Etapa JDBCusa uma entrada ou saída de ação da etapa anterior como entrada, forneça os valores de entrada necessários em **Cápsulas de entrada de etapa** Campo para testar a etapa JDBC.

   Nota:
   Valores de entrada no **Cápsulas de entrada de etapa** os campos não são necessários quando os registros são atualizados, inseridos ou excluídos.

5. Clique em **Executar teste**.
   - Quando uma consulta DE SELEÇÃO é executada, **Resultado da amostra** é exibido em **Etapa JDBC de teste** janela pop-up. **Resultado da amostra** inclui nomes de coluna, tipos de colunas e os valores da primeira linha.
   - Quando uma consulta UPDATE, INSERT ou DELETE é executada, uma mensagem é exibida mencionando o número de linhas afetadas.
6. Para usar o resultado da amostra como Etapa JDBCsaída, clique em **Usar resultado** .

   Nota:
   Usar resultado não é exibido quando registros são atualizados, inseridos ou excluídos.

7. Para recuperar o esquema de uma tabela diferente quando uma consulta DE SELEÇÃO é executada no Etapa JDBCinsira o valor necessário em **Cápsulas de entrada de etapa** e clique **Executar teste** .

Resultado
Quando uma consulta DE SELEÇÃO é executada no Etapa JDBC, **Conjunto de resultados** é exibido em **Saídas** . A saída do objeto complexo relevante é preenchida. Para saber mais sobre objetos complexos, consulte Dados complexos .

O que Fazer Depois
Teste e publique a ação.

Etapa do Construtor JSON

Crie uma carga JSON para usar em outra etapa. Insira valores ou use cápsulas de dados para produzir uma carga dinâmica. Esta etapa oferece suporte a vários tipos de dados, incluindo objetos e matrizes para estruturas aninhadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e disponibilidade

Esta etapa exige uma assinatura IntegrationHub. Para obter mais informações, consulte Cronogramas jurídicos - IntegrationHub visão geral . Depois que o plug-in necessário for ativado, a etapa ficará visível em Integrações.

Disponível como uma etapa de ação de Workflow Studio. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada necessária para sua ação. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Nome

Tipo de dados: *String*

Nomeie parte de um par nome-valor. Insira um valor ou use uma cápsula de dados para produzir uma carga dinâmica.

Valor

Tipo de dados: *String*

Parte do valor de um par nome-valor. Insira um valor ou use uma cápsula de dados para produzir uma carga dinâmica. Você pode usar uma cápsula de objeto complexo para preencher uma linha com um tipo de dados de objeto, mas isso exclui todos os secundários que a cápsula de objeto complexo já tenha.

Tipo

Tipo de dados: *Choice*

Tipo de dados para o par nome-valor. Se você estiver usando uma cápsula de dados para o nome ou valor, verifique se o tipo de dados da cápsula corresponde ao tipo de dados selecionado aqui. As opções são:

- **Cadeia de caracteres**
- **Objeto**
- **"Number" (Número)**
- **Booliano**
- **Matriz**

Para matrizes e objetos, use o ícone de adição ( ) para adicionar pares nome-valor à matriz ou objeto.

Em caso de valor vazio

Tipo de dados: *Choice*

Opção para especificar o que fazer se um par nome-valor tiver um valor vazio ou nulo.

- **Deixe como está** Mantém o valor vazio ou nulo como uma cadeia de caracteres vazia.
- **Omitir propriedade** Exclui um par nome-valor se o valor estiver vazio ou nulo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Definido como nulo** Retorna um valor vazio ou nulo como um tipo de dados nulo.
- **Lançar erro** Retorna um erro se um par nome-valor tiver um valor vazio ou nulo.

Incluir Estruturas Externas

Tipo de dados: *True/False*

Opção para incluir as chaves para um contêiner JSON de nível superior.

Omitir estrutura vazia

Tipo de dados: *True/False*

Opção para omitir uma carga vazia. Cargas vazias podem ocorrer quando você seleciona **Omitir propriedade** para **Em caso de valor vazio** cada par nome-valor e todos os pares nome-valor na carga produzem valores vazios.

Estrutura

Tipo de dados: *Structure*

Carga somente leitura que a etapa produz.

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Saídas

Essas saídas aparecem no painel de dados. Você pode usá-las como entradas em outro lugar em sua ação.

Saída

Tipo de dados: *String*

Carga JSON como uma cadeia de caracteres. Se você quiser usar a carga como um objeto, poderá usar Etapa do analisador JSON para analisar a cadeia de caracteres.

Status da etapa

Tipo de dados: *Object*

Cápsula de dados do objeto que contém detalhes de tempo de execução sobre a etapa. Cada etapa em uma ação retorna um Status da etapa.

Status da etapa > Código

Tipo de dados: *Integer*

Cápsula de dados inteiros que indica se a etapa produziu um erro. Por padrão, um valor de 1 indica que a etapa produziu um erro. Um valor 0 indica que a etapa foi executada com sucesso. Esses códigos não podem ser personalizados.

Status da etapa > Mensagem

Tipo de dados: *String*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cápsula de dados da cadeia de caracteres que contém a mensagem de erro produzida pela etapa ou operação do sistema. Você não pode personalizar esta mensagem.

Gere uma carga JSON

Gere automaticamente uma carga JSON com **Adicione JSON para carga** botão. Este botão abre o editor de script Adicionar carga, no qual você pode inserir uma carga JSON para ser desserializada automaticamente na entrada estruturada.

Há alguns detalhes a serem considerados ao usar o gerador de carga JSON.

- Se o JSON tiver chaves vazias, a carga ainda será gerada.
- Se houver chaves duplicadas no editor de script, a última entrada de chave no objeto substituirá o valor de todas as chaves anteriores com o mesmo nome.
- Se o objeto raiz for uma matriz, a matriz raiz será encapsulada em um objeto raiz.
- Se uma matriz contiver vários objetos, todas as chaves nos objetos serão aglutinadas em um objeto primário.

O gerador de carga JSON não é compatível com o seguinte.

- cargas vazias
- tipos de objetos não complexos
- JSON inválido
- objetos raiz vazios, como uma matriz vazia
- cargas maiores que 65 000 bytes

Nota:
Gerar uma carga JSON substitui todas as estruturas existentes na etapa Construtor JSON.

Etapa do produtor do Kafka

Crie uma ação que publique eventos em um tópico no ambiente Kafka.

Funções e disponibilidade

A etapa do produtor do Kafka é um Workflow Studio etapa da ação. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Esta etapa requer um Stream Connect assinatura. Para obter mais informações, consulte https://www.servicenow.com/now-platform/workflow-data-fabric.html .

Esta etapa requer ServiceNow Instalador do Stream Connect [plug-in com.glide.hub.stream_connect.installer].

Campos

Campo	Descrição
Tópico	Nome do tópico para publicar a mensagem. Um tópico armazena mensagens do mesmo tipo. Por exemplo, um tópico chamado Pagamentos pode armazenar mensagens sobre pagamentos recentes.

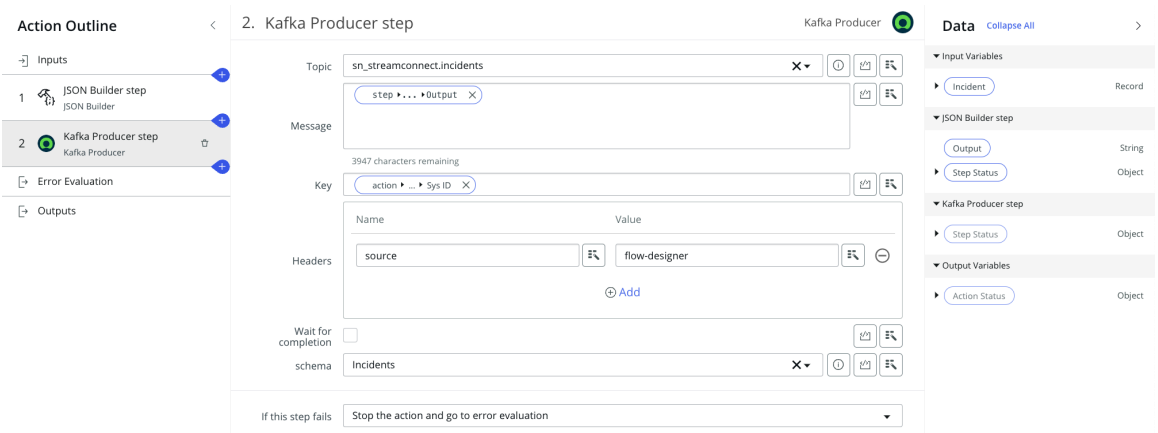
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Selecione um tópico na lista suspensa.
Mensagem	Texto da mensagem.
Chave	Nome da chave de uma partição específica. Os tópicos podem ser particionados. As mensagens com a mesma chave são armazenadas na mesma partição. Por exemplo, as mensagens de pagamento com uma chave de junho seriam todas armazenadas na mesma partição do tópico de pagamentos.
Cabeçalhos	Cabeçalhos da mensagem, em pares nome-valor. Para ambos **Nome** e. **Valor** , você pode inserir um valor ou usar uma cápsula de dados.
Aguardar conclusão	Opção para exigir que o fluxo aguarde a conclusão da etapa antes de continuar.
Esquema	Referência a uma tabela de esquema. Selecione um esquema na lista. Para obter informações sobre esquemas, consulte Schema management in Stream Connect . **Nota:** A mensagem que você está enviando no **Mensagem** o campo deve aderir à estrutura do esquema selecionado.
Se esta etapa falhar	Opção para ir para a avaliação de erro ou continuar executando a próxima etapa. Esta opção não tem efeito no Status da etapa. Selecione uma das seguintes opções. • **Interrompa a ação e vá para a avaliação de erro** Parar de executar a ação na etapa atual e ir para a avaliação de erro. O objeto Status da etapa contém as informações de erro retornadas pela etapa. • **Não interrompa a ação e vá para a próxima etapa** : Ignorar a falha e continuar a executar a ação da próxima etapa. O objeto Status da etapa contém as informações de erro retornadas pela etapa. A avaliação de erro de ação é executada independentemente de a ação continuar em execução.

Exemplo

Neste exemplo, a etapa envia uma mensagem registrando a criação de um incidente. A mensagem inclui um identificador de incidente, uma descrição e um cabeçalho de mensagem. A mensagem é enviada para o tópico Incidentes e armazenada na partição com o nome do identificador 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.

Saídas

Campo	Descrição	Tipo de Dados
Status da etapa	Cápsula de dados do objeto que contém detalhes de tempo de execução sobre a etapa. Cada etapa em uma ação retorna um Status da etapa.	Objeto
Status da etapa > Código	Cápsula de dados inteiros que indica se a etapa produziu um erro. Por padrão, um valor de 1 indica que a etapa produziu um erro. Um valor 0 indica que a etapa foi executada com sucesso. Esses códigos não podem ser personalizados.	Inteiro
Status da etapa > Mensagem	Cápsula de dados da cadeia de caracteres que contém a mensagem de erro produzida pela etapa ou operação do sistema. Você não pode personalizar esta mensagem.	Cadeia de caracteres

Etapa de log

Registra uma mensagem no Workflow Studio tabela de log sys_flow_log.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Workflow Studio. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Campos

Campo	Descrição
Nível de log	Nível de importância da mensagem de log. • Erro • Aviso • Informação
Mensagem de log	Mensagem a ser exibida na tabela Log de fluxo [sys_flow_log]. Insira texto ou arraste cápsulas de dados para o campo. **Nota:** . Workflow Studio o ambiente de design só oferece suporte à inserção de 255 caracteres de texto para uma mensagem de log. A limitação de tamanho se aplica somente ao texto inserido diretamente na entrada. Os valores da cápsula de dados podem exceder 255 caracteres. Você pode registrar valores com mais de 255 caracteres usando um valor de cápsula de dados ou chamando GlideSystem - log (mensagem de cadeia de caracteres, origem de cadeia de caracteres) método de um script.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Etapa de registro de pesquisa

PESQUISE um registro de qualquer tabela com base em condições definidas.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Workflow Studio. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Campos

Campo	Descrição
Tabela	Selecione uma tabela na lista.
Condições	Defina condições estáticas ou dinâmicas para filtrar registros. Para definir uma condição estática aplicada sempre que a ação for executada, defina as condições com o construtor de condições. Para permitir que os designers de fluxo apliquem condições dinamicamente, defina uma entrada de condições do tipo e arraste e solte a cápsula de dados de entrada no **Condições** campo. Ao criar uma condição que pesquisa o valor de um campo de referência, use uma cápsula de dados que forneça explicitamente o valor do SYS ID. Certifique-se de que a condição tenha o formato **[Campo de referência][IS][cápsula de dados do tipo de referência->SYS ID]** . Por exemplo, as tabelas Mudança e Incidente contêm um campo de referência para a tabela Usuário. Para pesquisar registros de mudança em que o solicitante é o solicitante de um registro de incidente, crie a condição **[Solicitado por][is][gatilho->registro de incidente->solicitante->SYS ID]** . **[Solicitado por][is][action->incident->Chamador->SYS ID]** onde **incidente** é uma variável de entrada para um registro de incidente.
Ordenar por	Determina como classificar os resultados quando mais de um registro corresponde às condições definidas. Selecione o campo que você deseja usar para classificar os resultados.
Tipo de Classificação	Selecione se deseja classificar em ordem alfabética em ordem crescente ou decrescente.
Se forem encontrados vários registros	Determina o que será retornado se mais de um registro corresponder às condições definidas. • Retornar somente o primeiro registro • Falha da etapa
Não falha em erro	Determina se o fluxo deve falhar se um registro não puder ser encontrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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.

Registro

Tipo de dados: *Record*

Registro encontrado com base nas condições especificadas em *Conditions*entrada.

Tabela

Tipo de dados: *Table*

Nome da tabela associada ao registro retornado.

Status

Tipo de dados: *Choice*

se um registro foi encontrado com sucesso e 0 se houve um erro 1.

Mensagens de erro

Tipo de dados: *String*

Mensagem que contém detalhes sobre o motivo pelo qual o registro não pôde ser encontrado.

Nota:
O valor desta saída só será preenchido se *Status*o valor da saída é 0.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

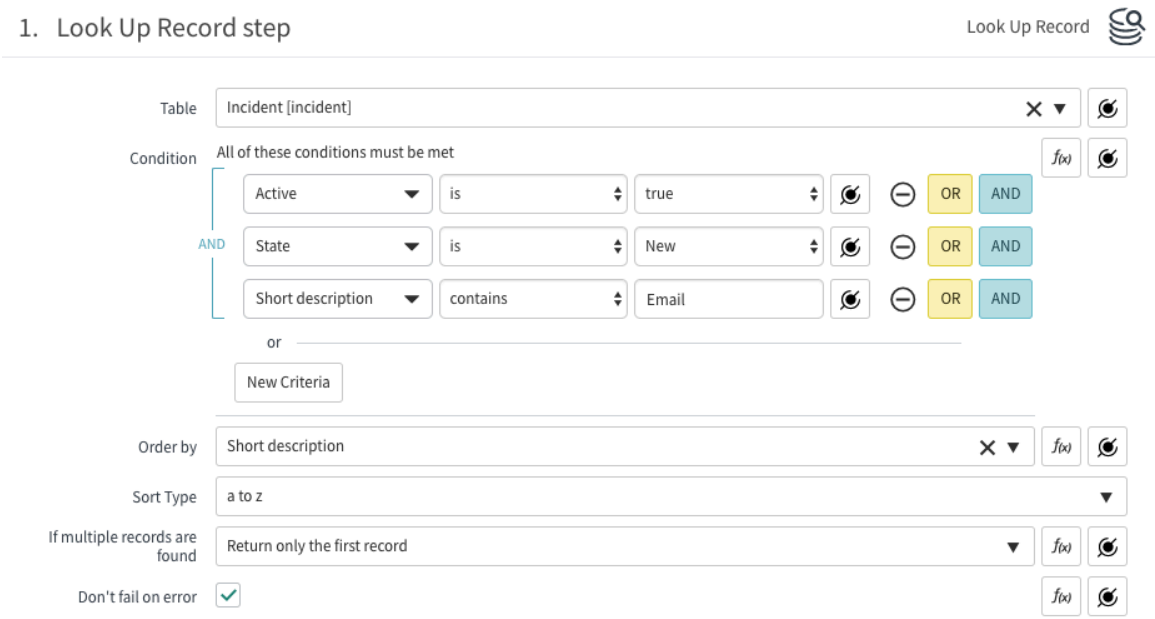
Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo



Etapa de registros de pesquisa

PESQUISE vários registros em qualquer tabela usando condições definidas.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Workflow Studio. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada necessária para sua ação. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar cápsulas do painel Dados ou selecioná-las no seletor de cápsulas.

Tabela

Tipo de dados: *`Table Name`*

Nome da tabela que contém os registros que você deseja pesquisar.

Condições

Tipo de dados: *`Conditions`*

Nomes de campo e valores de campo que você deseja usar para pesquisar registros. Para usar um script em linha para especificar condições, considere usar as classes GlideRecord e GlideQueryCondition para criar sua consulta. Consulte GlideRecord - Global e GlideQueryCondition - Global .

Ordenar por

Tipo de dados: *`Field Name`*

Campo que você deseja usar para classificar resultados.

Tipo de Classificação

Tipo de dados: *`Choice`*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção para classificar em ordem alfabética em ordem crescente ou decrescente.

Máximo de Resultados

Tipo de dados: *Integer*

O número máximo de resultados de registro que a etapa pode retornar.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Saídas

Essas saídas aparecem no painel de dados. Você pode usá-las como entradas em outro lugar em seu fluxo.

Registros

Tipo de dados: *Records*

Lista de SYS IDs de registro encontrados com base nos critérios de pesquisa fornecidos. Para obter mais informações, consulte [Tabela] Tipo de dados .

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela que contém a lista de registros.

Contagem

Tipo de dados: *Integer*

Número de registros que a etapa retornou.

Diretrizes gerais

Use estas diretrizes gerais ao trabalhar com a ação Pesquisar registros.

Registros de processo com para cada lógica de fluxo

Use para cada lógica de fluxo para iterar em uma lista de registros. Para obter mais informações sobre como usar para cada lógica de fluxo, consulte Para cada lógica de fluxo. Como alternativa, você pode usar uma etapa de script para processar uma lista de registros em uma ação personalizada.

Máximo de resultados para melhorar o desempenho

Defina a entrada Máximo de resultados como 1000 registros ou menos para melhorar o desempenho da sua ação. Quanto mais registros o sistema precisar pesquisar, mais recursos do sistema serão necessários para identificá-los e processá-los.

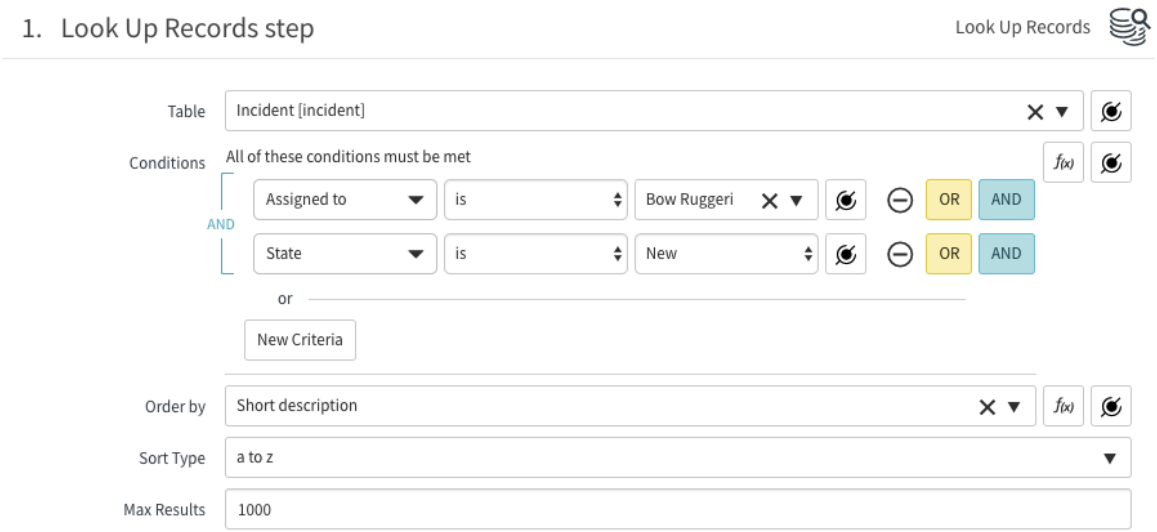
Use condições para filtrar registros

Use condições para limitar o número de registros que a etapa retorna. Quanto mais condições específicas você puder fornecer, melhor será o desempenho da sua 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.

Exemplo



Etapa de notificação

Acione uma notificação como uma etapa em uma ação selecionando um registro (como um incidente, solicitação de mudança, problema ou registro de usuário) para acionar uma notificação e definir a notificação associada.

Notificações é um recurso da plataforma. Antes de acionar uma notificação como uma etapa de ação em Workflow Studio certifique-se de que a notificação esteja configurada para uso na plataforma .

- Quando você Crie uma notificação por e-mail . defina **Enviar quando** . **Quando enviar** Formulário Notificação a ser acionado.
- Verifique se os usuários têm um canal de e-mail primário ativo e se todas as notificações estão ativas.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Workflow Studio. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Campos

Campo	Descrição
Registro	Arraste e solte um registro de entrada ou um registro de uma etapa anterior. Este é o registro que acionará uma notificação. **Nota:** Algumas notificações não estão associadas a um registro ou tabela específico, como **As senhas precisam ser atualizadas** notificação. Se estiver configurando essa notificação, deixe este campo em branco.
Nome da tabela	Somente leitura. Definido para a tabela do registro de acionamento.
Notificação	Selecione a notificação a ser acionada. As notificações que podem ser selecionadas estão associadas à tabela do registro especificado. Se nenhum registro tiver sido selecionado, você poderá selecionar uma notificação que não tenha um registro ou tabela associado. Para criar notificações, consulte Crie uma notificação por e-mail

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Exemplo

Etapa do construtor de carga

Permita que os designers de ação criem facilmente pares de nome-valor em cargas JSON e XML usando dados dinâmicos.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Workflow Studio. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Nota:
Para JSON, esta etapa foi descontinuada e substituída por Etapa do Construtor JSON.

Campos

Campos	Descrição

Nomear pares de valor	Os pares nome-valor a serem incluídos na carga. Clique no ícone de mais para adicionar pares nome-valor. Arraste cápsulas de dados para qualquer um dos campos para produzir cargas dinâmicas.
	. **Nome** Torna-se uma chave em JSON e um elemento em XML. Por exemplo, suponha que você crie este par nome-valor.
	• **Nome** : short_description
	• **Valor** : [ação]->[short_description]
	Quando o sistema formata o par nome-valor como JSON:
	`"short_description": "[action]->[short_description]"`
	Quando o sistema formata o par nome-valor como XML:
	`<short_description>[action]->[short_description]</short_description>`

Omitir se vazio	A opção para excluir um par nome-valor se o valor estiver vazio ou nulo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
	Nota: Este campo só fica visível depois de clicar na seta para baixo para exibir as opções avançadas.
Formatos de Saída	O formato do arquivo de carga. • **JSON** : Selecione para formatar a carga como um documento JSON. • **XML** : Selecione para formatar a carga como um documento XML.
Namespace	Namespace XML a ser aplicado a cada elemento. Por exemplo, quando o namespace está definido como incidente : `<incident:short_description>[action]->[short_description]</incident:short_description>` **Nota:** Este campo só fica visível quando **Formato de saída** está definido como **XML** .

Incluir Estruturas Externas	A opção para incluir ou excluir um contêiner de nível superior apropriado para o formato de saída. . **Formato de saída** JSON, chaves contêm os pares nome-valor. . **Formato de saída** XML, um elemento XML especificado contém os pares nome-valor.
	Por exemplo, quando o sistema formata o par nome-valor como JSON:
	`{ "short_description": "[action]->[short_description]" }`
	Quando o sistema formata o par nome-valor como XML:
	`<xml> <short_description>[action]->[short_description]</short_description> </xml>`

Enviar Estrutura Vazia	A opção para enviar estruturas JSON ou XML válidas quando a carga está vazia. Habilite esta opção para incluir texto estrutural JSON ou XML na carga.
	Por exemplo, quando o sistema formata uma estrutura vazia como JSON:
	`{}`
	Quando o sistema formata uma estrutura vazia como XML:
	`<xml></xml>`
	Desabilite esta opção para produzir uma carga vazia.
	Cargas vazias podem ocorrer quando você seleciona **Omitir se estiver vazio** cada par nome-valor e todos os pares nome-valor na carga produzem valores vazios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Nó primário	O nome do elemento XML que contém os pares nome-valor. O elemento do nó primário padrão é `xml` . **Nota:** Este campo só fica visível quando **Formato de saída** está definido como **XML** e a opção para **Incluir Estrutura Externa** habilitado.
Visualização	A carga somente leitura que a etapa produz.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Etapa de PowerShell

Execute scripts do PowerShell em máquinas remotas de sua instância ServiceNow por meio de MID Server.

O PowerShell foi criado com base no Windows .NET Framework e foi projetado para controlar e automatizar a administração de máquinas e aplicações Windows. ServiceNow Compatível com PowerShell 3,0 a 7,4. O PowerShell 3,0 não é compatível com o Windows 2003 Server.

Nota:
Esta etapa exige uma assinatura IntegrationHub. Para obter mais informações, consulte Cronogramas jurídicos - IntegrationHub visão geral .

Versão do PowerShell

Por padrão, IntegrationHub O oferece suporte ao PowerShell versões 3,0 a 5,1. Para usar uma versão mais recente, Adicione a propriedade DO MID Server *mid.property.ihub.prefer_powershell6Plus*e defina como verdadeiro .

Nota:
O PowerShell versão 6,0 ou posterior não é pré-instalado em MID Servers. Você deve instalar a versão mais recente do PowerShell manualmente. As versões anteriores (PowerShell 3,0 a 5,1) e as versões mais recentes (PowerShell 6,0 a 7,4) podem coexistir no mesmo MID Server. Teste seu IntegrationHub E scripts PowerShell personalizados para garantir que tudo funcione antes de atualizar para uma versão mais recente do PowerShell.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Workflow Studio. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Campos

Campo	Descrição
Conexão	Tipo de conexão a ser usada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	• **Defina a conexão em linha** : Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar Alias de Conexão** : Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados. **Nota:** Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** Selecionado na lista Conexão.
Alias de credencial	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados. **Nota:** Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão.
Host	Especifique o nome de domínio totalmente qualificado do host de destino em que o sistema executa a etapa de ação. Por exemplo, host.domain.com. **Nota:** Este campo só fica visível quando **Conexão** . **Defina a conexão em linha** .
Porta	Especifique a porta de comunicação na qual o host de destino escuta conexões. Por exemplo, 5985. Deixe em branco para usar a porta padrão. **Nota:** Este campo só fica visível quando **Conexão** . **Defina a conexão em linha** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Seleção de MID	Opção para selecionar um MID Server ou MID Cluster específico. Escolha qualquer uma das seguintes opções. • **Seleção automática DO MID Server** : Seu ServiceNow a instância seleciona MID Server sem entrada manual. • **MID Server específico** : Seu ServiceNow usos da instância MID Server que você especificar. • **MID Cluster específico** : Seu ServiceNow A instância usa o Cluster DO MID especificado. MID Cluster é um grupo de MID Servers que habilita seu ServiceNow instância para lidar com várias integrações e melhorar a velocidade da integração. Para obter mais informações, consulte Configure a MID Server cluster . Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Aplicação de MID	Especifique a aplicação que o MID Server deve oferecer suporte para ser qualificado para seleção. O sistema executa a etapa de ação de um MID Server que oferece suporte à aplicação selecionada. Se você usar uma cápsula de dados para este campo, a cápsula deverá fazer referência ao nome da aplicação MID, não ao registro da aplicação MID.Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão e **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.
Capacidades	. MID Server suporte necessário para ser qualificado para seleção. O sistema executa a etapa de ação de um MID Server que oferece suporte aos recursos selecionados. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão e **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados que contém uma referência sys_id a um MID Server registro [ecc_agent_list]. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão e **MID Server específico** Selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão, **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Tipo de comunicação Remota	O local onde o script do PowerShell é executado, como o MID ou um servidor remoto. • **Comunicação remota explícita (mais comum)** : Estabeleça uma conexão com e execute o script em um servidor remoto. • **Comunicação remota implícita (Avançado)** : Executar um script em um MID Server ao importar módulos necessários de um servidor remoto. Se selecionado, defina **Prefixo do nome remoto** e. **Módulos a serem importados** campos. Para um desempenho ideal, importe somente os módulos necessários para a etapa. Se estiver em branco, todos os módulos disponíveis serão importados do servidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	• **Execute em um MID Server ou faça com que seu script estabeleça uma sessão remota** Executar um script diretamente em um MID Server ou defina especificações de comunicação remota no script. Este valor é o padrão. **Nota:** Para invocar uma função em um comando de script do PowerShell ou arquivo de script do PowerShell, o comando deve definir o bloco de parâmetros da função se a função tiver parâmetros de entrada. Este requisito se aplica a comunicação remota explícita e implícita. Para obter informações adicionais sobre bloco de parâmetros, consulte a documentação da Microsoft sobre parâmetros do Windows PowerShell em https://technet.microsoft.com/ .
Prefixo do nome remoto	O caminho do arquivo, excluindo nomes de arquivo, para os módulos a serem carregados do servidor remoto. **Nota:** Este campo só fica visível quando **Tipo de comunicação remota** . **Comunicação remota implícita (Avançado)** .
Módulos a serem importados	A lista separada por vírgulas de módulos a serem importados do servidor remoto no caminho de arquivo definido. **Nota:** Este campo só fica visível quando **Tipo de comunicação remota** . **Comunicação remota explícita (mais comum)** ou **Comunicação remota implícita (Avançado)** .
Etapa de teste do PowerShell	Botão para testar a credencial configurada para a etapa do PowerShell. Para obter mais informações, consulte Teste uma credencial para a etapa do PowerShell .
Tipo de script	O tipo de script a ser executado no host do PowerShell. • **Script em linha** : Insira o script a ser executado no **Comando** campo da etapa. • **Arquivo de script DO MID Server** : Selecione o script PowerShell a ser executado no MID Server Tabela Arquivos de script [ecc_agent_script_file]. Este é o valor padrão e separa a lógica de script da ação, permitindo que você atualize o script sem precisar modificar e reimplantar a ação.
MID Server Script	Script PowerShell predefinido do MID Server Tabela Arquivos de script [ecc_agent_script_file]. **Nota:** Este campo só estará disponível se **Tipo de script** . **Arquivo de script DO MID Server** .
Caminho do script	Caminho somente leitura para o selecionado MID Server script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo só fica visível quando **Tipo de script** . **Arquivo de script DO MID Server** .
Variáveis de entrada	Os pares de nome-valor opcionais que representam os valores das variáveis de script do PowerShell. Você pode usar entradas de ação e dados de outras etapas no script do PowerShell. Defina os seguintes campos para cada variável: • **Nome** : O nome da variável de script para a qual passar um valor. O nome não pode corresponder a uma variável do PowerShell reservada ou proibida. Alguns nomes de variáveis são reservados para processamento interno e não devem ser usados como variáveis de entrada. Consulte **Variáveis reservadas** em **Variáveis de script do PowerShell** . • **Tipo** : O tipo de variável do PowerShell. Selecione texto sem formatação, criptografado ou booliano. Se Criptografado for selecionado, o valor aparecerá em texto sem formatação neste campo e será criptografado somente quando passar para a Fila do ECC. • **Valor** : O valor a ser mapeado para a variável. Insira manualmente um valor ou arraste uma cápsula de dados para o campo.
Comando	O script PowerShell em linha a ser executado no host de destino. **Nota:** Este campo só fica visível quando **Tipo de script** . **Script em linha** .

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Variáveis de script do PowerShell

Para acessar variáveis de entrada do **Comando** , você deve chamá-los usando sintaxe especial. A sintaxe usada depende do valor de uma propriedade do sistema. . **Tipo de comunicação remota** . **Execute em um MID Server ou faça com que seu script estabeleça uma sessão remota** algumas variáveis reservadas estão disponíveis além das variáveis de entrada.

Sintaxe da variável de entrada

Por padrão, prefixe nomes de variáveis com um prefixo `.` caractere. Por exemplo, se uma variável de entrada for nomeada **mensagem** , use *mensagem* para acessar a variável no script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. `mid.powershell.command.script.parameter_passing`o parâmetro está definido como falso, prefixo o nome da variável com `env:snc_` . Por exemplo, se uma variável de entrada for nomeada **mensagem** , use `SNC_message` para acessar a variável no script. Para saber mais sobre `mid.powershell.command.script.parameter_passing`parâmetro, consulte Parâmetros do MID Server .

Variáveis reservadas

. **Tipo de comunicação remota** . **Execute em um MID Server ou faça com que seu script estabeleça uma sessão remota** , as seguintes variáveis estão disponíveis para uso no script. Variáveis reservadas não podem ser usadas como nomes de variáveis de entrada personalizadas.

Variável reservada	Descrição
`um computador`	Endereço IP do host definido no registro do alias de conexão.
`crédito`	Objeto de credencial que contém as credenciais definidas no registro de conexão. Use esta variável com qualquer cmdlet do PowerShell que ofereça suporte ao parâmetro de credencial. Por exemplo, `New-PSSession -credencial de crédito` .
`log_info`	`.mid.property.powershell.log_info`A propriedade está definida como verdadeira, adiciona informações de registro em log a um script do PowerShell.

Os nomes de variáveis a seguir são reservados para processamento interno e não devem ser usados como variáveis de entrada.

- `script`
- `UseCred`
- `ÉMid`
- `IsDescoberta`
- `depurar`
- `usuário`
- `password`
- `ExecutingScriptDirectory`
- `MidScriptDirectory`
- `hresult`

Etapa REST

Envie uma solicitação de serviço da web REST de saída para um sistema externo.

Nota:
Etapa REST não está disponível no sistema básico e requer a assinatura de ServiceNow® IntegrationHub. Depois que o plug-in necessário for ativado, a etapa ficará visível em Integrações.

Serviço web REST de saída É um recurso da plataforma que permite recuperar, criar, atualizar ou excluir dados em um servidor de serviços da Web que oferece suporte à arquitetura REST.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Workflow Studio. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Campos

Campo	Descrição
Conexão	Tipo de conexão a ser usada. • **Defina a conexão em linha** : Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar Alias de Conexão** : Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados. **Nota:** Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** Selecionado na lista Conexão.
Alias de credencial	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados. **Nota:** Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Usar MID	Opção para usar um ServiceNow® MID Server para executar o. Etapa REST. Marque esta caixa de seleção para exibir **Aplicação MID** e. **.** campos. **Nota:** O sistema não registra os dados de tempo de execução de parâmetros, resposta e solicitação REST enviados por meio de um MID Server da mesma forma que isso Registro em log de serviços web de saída ocorre. Em vez disso, você pode exibir esses dados no Detalhes da execução do fluxo .
URL base	URL base da solicitação REST. • Se **Usar Alias de Conexão** Selecionado, este campo exibe a URL base associada ao alias. Você pode substituir o URL base clicando no ícone de cadeado ( ) e inserindo o seu próprio. • Se **Defina a conexão em linha** Selecionado, insira um URL de base para a conexão.
Testar etapa REST	Botão para testar a etapa REST. Para testar, selecione **Etapa REST de teste** botão. Insira os valores de entrada necessários e selecione **Executar teste** botão. Após a execução do teste, todas as saídas de etapa ou mensagens de erro são exibidas na seção Resultados de teste da janela de teste.
Tempo limite de conexão	Número de milissegundos que o sistema espera por uma conexão de host bem-sucedida. Se a etapa não fizer uma conexão bem-sucedida durante esse tempo, a solicitação de conexão atingirá o tempo limite. Se **Defina a conexão em linha** selecionado, insira um valor de tempo limite para a conexão. Deixe este campo em branco para usar o valor de tempo limite de conexão padrão do sistema. **Nota:** Evite definir **Tempo limite de conexão** valor zero, pois isso pode causar uma conexão obsoleta.
Seleção de MID	Opção para selecionar um MID Server ou MID Cluster específico. Escolha qualquer uma das seguintes opções. • **Seleção automática DO MID Server** : Seu ServiceNow a instância seleciona MID Server sem entrada manual. • **MID Server específico** : Seu ServiceNow usos da instância MID Server que você especificar. • **MID Cluster específico** : Seu ServiceNow A instância usa o Cluster DO MID especificado. MID Cluster é um grupo de MID Servers que habilita seu ServiceNow instância para lidar com várias integrações e melhorar a velocidade da integração. Para obter mais informações, consulte Configure a MID Server 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.

Campo	Descrição
	Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão e **Usar MID** estiver marcado
Aplicação de MID	. MID Server suporte necessário para ser qualificado para seleção. O sistema executa a etapa de ação de um MID Server que oferece suporte aos recursos selecionados. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão, **Usar MID** a caixa de seleção está habilitada, e. **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.
Capacidades	. MID Server suporte necessário para ser qualificado para seleção. O sistema executa a etapa de ação de um MID Server que oferece suporte aos recursos selecionados. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão, **Usar MID** a caixa de seleção está habilitada, e. **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados do necessário MID Server. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão, **Usar MID** a caixa de seleção está habilitada, e. **MID Server específico** Selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão, **Usar MID** estiver marcado e **Cluster de MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Criar solicitação	Opção para criar a solicitação manualmente, importar uma especificação OpenAPI ou importar uma mensagem REST. • **Manualmente** : Crie entradas de ação e preencha o formulário de etapa REST manualmente. • **Da especificação OpenAPI** : Importe uma especificação OpenAPI para gerar entradas de ação e preencha o formulário de etapa REST. Para obter mais informações, consulte Suporte a OpenAPI na etapa REST . • **Da mensagem REST** : Importe uma mensagem REST da plataforma. Para obter mais informações, consulte Importe uma mensagem REST para uma etapa REST .
Origens de API	Opção para selecionar uma Especificação OpenAPI usada para construir a solicitação ou selecione **OpenAPI de importação** Para importar uma nova Especificação OpenAPI. Você pode importar especificações fornecendo um URL para o YAML ou JSON ou copiando e colando o conteúdo. **Nota:** Este campo está disponível quando você seleciona **Da especificação OpenAPI** Na lista de solicitações de compilação.
Operações de API	Opção para selecionar uma operação na lista. As operações disponíveis são fornecidas pela Especificação OpenAPI no **Origem da API** 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
	Nota: Este campo está disponível quando você seleciona **Da especificação OpenAPI** Na lista de solicitações de compilação.
Mensagem REST	Nome da mensagem REST a ser importada. Selecione uma mensagem REST na lista. **Nota:** Este campo está disponível quando você seleciona **Da mensagem REST** Na lista de solicitações de compilação.
Função da Mensagem REST	Nome da função a ser importada da mensagem REST. As opções disponíveis são determinadas pelos métodos HTTP associados à mensagem REST selecionada. **Nota:** Este campo está disponível quando você seleciona **Da mensagem REST** Na lista de solicitações de compilação.
Importar mensagem REST	Botão para importar a mensagem REST. **Nota:** Este campo está disponível quando você seleciona uma mensagem REST no **Mensagem REST** campo.
Caminho do recurso	Caminho do recurso.
Método HTTP	Método HTTP usado para processar a solicitação. • **OBTER** • **POST** • **PUT** • **PATCH** • **DELETE**
Parâmetros de Consulta	Pares de nome-valor a serem passados para o endpoint REST. Você pode criar esses parâmetros manualmente ou arrastar variáveis de entrada para os campos de parâmetro e então atribuir um valor. Ofereça suporte a solicitações de etapa REST que contêm nomes de parâmetro de consulta duplicados. Se você criar uma solicitação REST que contenha nomes de parâmetro de consulta duplicados, Workflow Studio adicionará os parâmetros de consulta à solicitação na mesma ordem em que você os definiu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Ao importar uma especificação de OpenAPI, o sistema adiciona todos os parâmetros e cabeçalhos presentes na especificação à etapa REST. Revise os valores da etapa REST final e remova os parâmetros que você não deseja enviar na solicitação. Por exemplo, se a API aceitar cabeçalhos de tipo de conteúdo para JSON e XML, o sistema adicionará ambos os cabeçalhos à etapa REST. Remova um dos cabeçalhos, dependendo do tipo de conteúdo que você deseja receber na resposta.
Cabeçalhos	Cabeçalhos a serem enviados com a solicitação. Você pode criar cabeçalhos manualmente ou arrastar variáveis de entrada para os campos de parâmetro e atribuir um valor. Ofereça suporte a solicitações de etapa REST que contêm cabeçalhos de solicitação duplicados. Se você criar uma solicitação REST que contenha cabeçalhos de solicitação duplicados, cabeçalhos serão enviados na mesma ordem em que você os definiu. **Nota:** Ao importar uma especificação de OpenAPI, o sistema adiciona todos os parâmetros e cabeçalhos presentes na especificação à etapa REST. Revise os valores da etapa REST final e remova os parâmetros que você não deseja enviar na solicitação. Por exemplo, se a API aceitar cabeçalhos de tipo de conteúdo para JSON e XML, o sistema adicionará ambos os cabeçalhos à etapa REST. Remova um dos cabeçalhos, dependendo do tipo de conteúdo que você deseja receber na resposta.
Tipo de solicitação	Formato da solicitação. As opções incluem. • **Texto**: uma solicitação em JSON, XML ou outro formato de texto. • **Binário**: uma solicitação em formato de arquivo binário. • **Várias partes**: uma solicitação que consiste em vários tipos de conteúdo. • **Formulário codificado por URL**: uma solicitação em uma consulta codificada por URL. **Nota:** Este campo é editável quando **Método HTTP** . **PUBLICAR** , **COLOCAR** , **PATCH** ou **EXCLUIR** .
Corpo da solicitação [Texto]	Corpo da solicitação no formato JSON ou XML. Os detalhes da execução do fluxo exibem o corpo da resposta como um link para o visualizador de texto incorporado ou o sys_id do registro do anexo que contém a resposta. **Nota:** Este campo será editável se você selecionar **Texto** Na lista Tipo de solicitação.
Anexo	Registro de anexo que contém a solicitação. Você pode pesquisar ou criar este registro em uma etapa anterior e defini-lo como uma variável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	de entrada. Crie-o usando as APIs JSONStreamingBuilder e XMLStreamingBuilder na etapa de Script. **Nota:** Este campo está disponível quando você seleciona **Binário** Na lista Tipo de solicitação.

Nome, Tipo de peça, Valor	Conteúdo de uma solicitação de várias partes. Para cada parte, especifique seu nome, tipo de peça e valor usando os campos individualmente ou usando um script em linha para todas as partes. Você pode especificar os valores de várias partes clicando no ícone Alternar script (e editando o script. Para obter mais informações sobre script em linha, consulte Scripts em linha.
	
	• **Nome** : O nome da peça. Pode ser qualquer cadeia de caracteres válida.
	• **Tipo de peça** : O tipo da peça. Selecione uma das opções **Texto** ou **Arquivo** .
	  ◦ **Texto** : O texto da peça. Uma vez **Texto** selecionado, você pode especificar o tipo de conteúdo.
	  ◦ **Arquivo** : O arquivo da peça. Quando **Arquivo** selecionado, o. **Valor** deve ser o sys_id do registro de anexo que contém o conteúdo. Você pode pesquisar este registro em uma etapa anterior ou defini-lo como um valor de entrada. Uma vez **Arquivo** selecionado, você pode especificar o nome do arquivo e o tipo de conteúdo.
	  ▪ Para **Nome do arquivo** , selecione **Do anexo** para usar o nome do arquivo do registro anexado ou selecione **Da entrada de nome de arquivo** para inserir o seu próprio .
	  ▪ Para **Definir Tipo de conteúdo** , selecione **Do anexo** para usar o tipo de conteúdo do registro anexado ou selecione **Da entrada Tipo de conteúdo** para inserir o seu próprio .
	• **Valor** : O conteúdo da peça. Para texto, o valor é o conteúdo do texto. Para um arquivo, o valor é o sys_id do registro de anexo que contém o conteúdo.
	
	Nota:
	Esses campos ficam disponíveis quando você seleciona **Várias partes** Na lista Tipo de solicitação.

Valor	Conteúdo de uma solicitação codificada por URL de formulário. Especifique cada parte da solicitação codificada por URL com um par nome-valor usando os campos individualmente ou usando um script em linha para todas as partes. Você pode especificar o script em linha de valores codificados por URL do formulário clicando no ícone Alternar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	script (e editando o script. Para obter mais informações sobre script em linha, consulte Scripts em linha. **Nota:** Este campo está disponível quando você seleciona **Formulário codificado por URL** Na lista Tipo de solicitação.
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta caixa de seleção não é aplicável quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista de conexão.
Tentar Política Novamente	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.
Salvar como anexo	Opção para especificar se a resposta deve ser salva como um registro na tabela Anexo [sys_attachment].
Nome do Arquivo Anexado	Nome do anexo criado pela resposta REST. Por exemplo, `rest-response.txt` . **Nota:** Este campo está disponível quando **Salvar como anexo** selecionado.
Registro de arquivo de anexo	Registro de destino ao qual o anexo está associado. O registro de destino deve ser uma cápsula de dados do tipo **Registro** . Por exemplo, um registro de incidente específico. Você pode pesquisar este registro em uma etapa anterior ou defini-lo como uma variável de entrada. Os detalhes da execução do fluxo exibem o sys_id do registro associado. **Nota:** Este campo está disponível quando **Salvar como anexo** selecionado.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Limites de tamanho da resposta REST

Por padrão, o sistema limita o tamanho das respostas REST que não são salvas como anexos a 5 MB. Respostas REST diretas que excedem esse limite geram um erro. Para oferecer suporte a tamanhos de resposta maiores, salve a resposta como um anexo ou aumente o limite de tamanho da resposta 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.

*glide.pf.rest.response_payload_max_size*propriedade do sistema. Esta propriedade do sistema oferece suporte a um valor máximo de 10240 KB, o que limita a resposta REST a 10 MB de tamanho.

Analisando uma resposta REST

As chamadas de REST API retornam dados no corpo da resposta. Os dados do corpo da resposta geralmente são estruturados no formato JSON ou XML. Você pode usar um Etapa de script para analisar os dados estruturados em variáveis a serem usadas em outro lugar na ação ou em um fluxo. Há também um XML parser step Para analisar um corpo de resposta que está em um formato XML.

A estratégia geral para obter dados extraídos da resposta é fazer o seguinte.

1. Revise o corpo da resposta para selecionar os dados a serem retornados.
2. Crie variáveis de entrada e saída na etapa Script.
   - Crie uma variável de entrada para passar no corpo da resposta da etapa REST.
   - Crie variáveis de saída para retornar dados da resposta.
3. Crie um script para analisar e mapear dados.
   - Use `JSON.parse()` Método em uma etapa de script para analisar um corpo de resposta JSON.
   - Mapeie os dados analisados para as variáveis de saída.
4. Crie saídas de ação para as variáveis de saída para disponibilizar os dados para um fluxo.

Para obter um exemplo detalhado, consulte a seção Análise de uma resposta REST no Treinamento de desenvolvedor REST no IntegrationHub (Zurich) .

Etapa de script

Adicione JavaScript personalizado para executar em uma ação reutilizável. Embora a maioria das ações e etapas principais se enquadre em casos de uso comuns, você pode criar uma etapa de script para executar o comportamento não satisfeito pelas etapas principais.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Workflow Studio. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Nota:
IntegrationHub Consulte Solicitação IntegrationHub para obter informações sobre IntegrationHub uso e assinaturas.

Campos

A etapa Script inclui variáveis de entrada e saída separadas que permitem mapear dados JavaScript para Workflow Studio dados. Ao definir variáveis de entrada e saída na etapa, você pode definir o que Workflow Studio os dados estão disponíveis em seu script e quais variáveis de script estão disponíveis para outras etapas em sua ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tempo de execução necessário	O ambiente de tempo de execução necessário para oferecer suporte ao script. As opções incluem: • **Instância**: a etapa da ação executa o script da instância. Selecione esta opção quando o script precisar de acesso à API ServiceNow ou aos dados da instância. Este é o valor padrão. • **MID**: a etapa de ação executa o script a partir do MID Server. Selecione esta opção quando o script precisar de acesso aos arquivos de script do MID Server e APIs. Selecionar esta opção exibe o campo **Selecionar MID Server usando**. • **Vanilla (JavaScript core)**: a etapa de ação executa o script a partir da instância ou do MID Server. Selecione esta opção quando o script só precisar de acesso a APIs do JavaScript core e não à API ServiceNow ou aos dados da instância. O tempo de execução selecionado determina os objetos e métodos JavaScript exibidos no Ajuda contextual . **Nota:** Este campo só fica visível quando IntegrationHub está ativado.
Selecionar MID Server usando	Especifique o processo de seleção DO MID Server a ser usado. As opções incluem: • **Qualquer MID** . O sistema executa a etapa de ação em qualquer MID Server disponível. • **Usar Alias de Conexão** . O sistema executa a ação usando o alias de conexão especificado. Selecionar esta opção exibe **Alias de Conexão** campo. • **Usar Seleção em linha** . O sistema executa a ação usando os detalhes de conexão especificados na ação. Selecionar esta opção exibe **Host** , **Aplicação MID** e **.** campos. **Nota:** Este campo só fica visível quando IntegrationHub está ativado e você seleciona **MID** de **Tempo de execução necessário** .
Alias de conexão	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . Há suporte para aliases do tipo de conexão Básico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo só fica visível quando IntegrationHub está ativado e você seleciona **Usar Alias de Conexão** de **Selecione MID Server usando** .
Host	O nome de domínio totalmente qualificado do MID Server em que o sistema executa a etapa de ação. Por exemplo, mid-server.domain.com. **Nota:** Este campo só fica visível quando IntegrationHub está ativado e você seleciona **Usar Seleção em linha** de **Selecione MID Server usando** .
Seleção de MID	Opção para selecionar um MID Server ou MID Cluster específico. Escolha qualquer uma das seguintes opções. • **Seleção automática DO MID Server** : Seu ServiceNow a instância seleciona MID Server sem entrada manual. • **MID Server específico** : Seu ServiceNow usos da instância MID Server que você especificar. • **MID Cluster específico** : Seu ServiceNow A instância usa o Cluster DO MID especificado. MID Cluster é um grupo de MID Servers que habilita seu ServiceNow instância para lidar com várias integrações e melhorar a velocidade da integração. Para obter mais informações, consulte Configure a MID Server cluster . Este campo está disponível quando **MID** É selecionado na lista Tempo de execução necessário, e. **Usar Seleção em linha** É selecionado na lista Selecionar MID Server usando.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo está disponível quando **MID** É selecionado na lista Tempo de execução necessário, e. **Usar Seleção em linha** É selecionado na lista Selecionar MID Server usando.
Aplicação de MID	Especifique a aplicação que o MID Server deve oferecer suporte para ser qualificado para seleção. O sistema executa a etapa de ação de um MID Server que oferece suporte à aplicação selecionada.Este campo só fica visível quando IntegrationHub ativado, **Seleção automática DO MID Server** É selecionado na lista Seleção de MID e você seleciona **Usar Seleção em linha** de **Selecione MID Server usando** .
Capacidades	. MID Server suporte necessário para ser qualificado para seleção. O sistema executa a etapa de ação de um MID Server que oferece suporte aos recursos selecionados. Este campo só fica visível quando IntegrationHub ativado, **Seleção automática DO MID Server** É selecionado na lista Seleção de MID e você seleciona **Usar Seleção em linha** de **Selecione MID Server usando** .
MID Server específico	Cápsula de dados do necessário MID Server. Este campo só fica visível quando IntegrationHub ativado, **MID Server específico** É selecionado na lista Seleção de MID e você seleciona **Usar Seleção em linha** de **Selecione MID Server usando** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Variáveis de entrada	Pares nome-valor que representam dados da ação, permitindo que você use entradas de ação e dados de outras etapas em um script.

Script	Script que é executado na ação. Para acessar variáveis de entrada e saída no script, use os objetos globais *entradas* e. *saídas* . Por exemplo, Inputs.myVariable .
	
	Nota:
	Os nomes de entrada e saída da etapa de script não podem incluir nenhum dos seguintes nomes de sistema reservados:
	• *sys_id*
	• *sys_created_by*
	• *sys_created_on*
	• *sys_updated_on*
	• *sys_updated_by*
	• *sys_mod_count*
	Em geral, não crie uma variável que tenha o mesmo nome de um campo do sistema. A etapa Script pode confundir essa variável de entrada para um nome de campo e usar o valor incorreto.
	
	A etapa Script sempre converte dados armazenados no *entradas* e. *saídas* objetos globais em cadeias de caracteres. Se sua etapa de script precisar funcionar com dados JSON, você poderá usar *entradas* Objeto global para converter os dados JSON em uma cadeia de caracteres. Como alternativa, você pode definir uma variável JavaScript como uma cadeia de caracteres em vez de um objeto JavaScript. Por exemplo, este script ilustra duas maneiras de gerar dados JSON.
	`(function execute(inputs, outputs) {`
	`  outputs.json_object_1 = inputs.json_input;`
	`  var array_of_objs = '[{"name1":"value1"}, {"id":"abcd"}]';`
	`  outputs.json_object_2 = array_of_objs;`
	`})(inputs, outputs);`
	
	Por padrão, Workflow Studio execute scripts na instância. Executar script de um MID Server requer um IntegrationHub assinatura.
	
	Workflow Studio executa o script do domínio do qual ele é acionado ou iniciado. Consulte Separação de domínios e Workflow Studio.
	
	Para classes e métodos disponíveis, consulte Ajuda sensível ao contexto da API JavaScript ou API reference .

Variáveis de saída	Mapear saída JavaScript para Workflow Studio cápsulas de dados. Defina variáveis de saída quando quiser que outras etapas na ação usem a saída do script.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

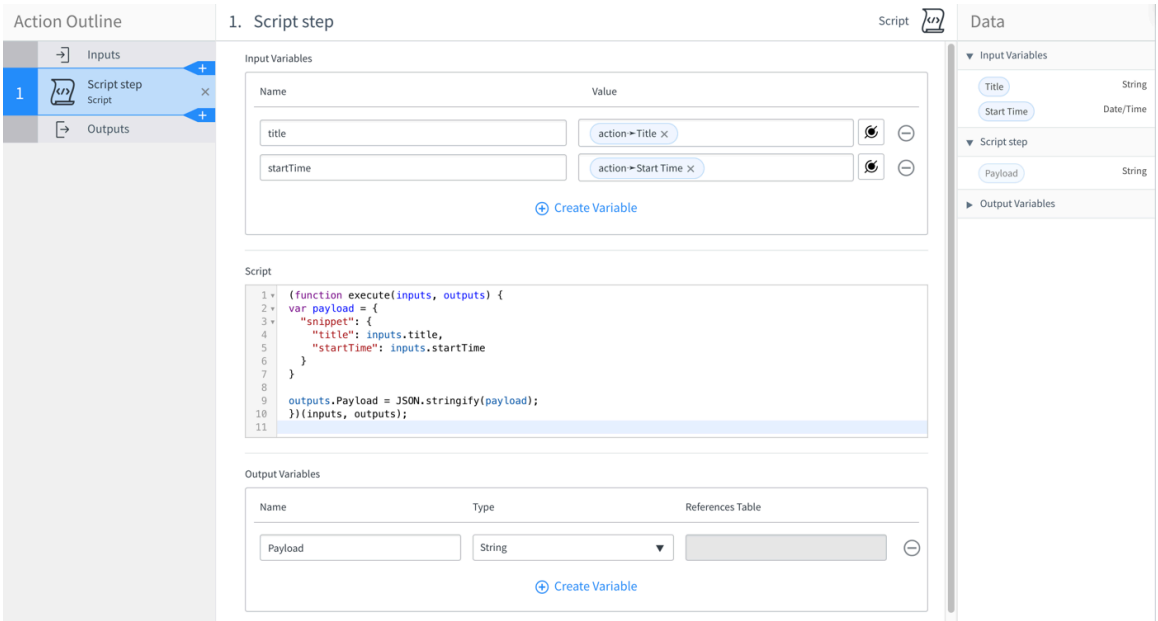
Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Exemplo

Este exemplo cria uma carga JSON que pode ser facilmente atualizada ou alterada e adicionada a uma etapa REST subsequente.

Nota:
Etapa REST não está disponível no sistema básico e requer a assinatura de ServiceNow® IntegrationHub.



Ao criar uma variável de saída que representa a carga, você pode arrastar **[Carga]** Cápsula de dados na etapa REST **Corpo** campo.

Etapa Enviar e-mail

Envie um e-mail para usuários ou grupos especificados como uma ação em um fluxo.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Workflow Studio. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada de que seu fluxo precisa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Registro de destino

Tipo de dados: *Document ID*

Registre ao qual o e-mail está associado. Quando um usuário envia uma resposta ao seu e-mail, o registro de destino é atualizado com o conteúdo do e-mail de resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela que contém o registro de destino.

Para

Tipo de dados: *String*

Os principais destinatários do e-mail. Insira uma lista de endereços de e-mail do usuário separados por vírgulas ou espaços em branco. Você também pode arrastar cápsulas de dados que contêm endereços de e-mail para o campo, como um registro de Usuário ou Grupo. Por exemplo, se você quiser enviar um e-mail para o grupo atribuído ao incidente, arraste **[Grupo de atribuição]** cápsula de dados do painel de dados.

Para enviar e-mail para um grupo, você deve fornecer um **E-mail do grupo** endereço. Para enviar e-mail aos membros do grupo, o grupo deve ter **Incluir membros** opção habilitada.

Nota:
O número de destinatários de e-mail deve ser igual ou menor que o número máximo definido pela propriedade do sistema glide.email.smtp.max_destinatários. Consulte Minimize SMTP Recipient Quantity [Updated in Security Center 1.3] para obter informações sobre como definir este valor.

Cc

Tipo de dados: *String*

Destinatários adicionais copiados neste e-mail. Insira uma lista de endereços de e-mail do usuário separados por vírgulas ou espaços em branco. Você também pode arrastar cápsulas de dados que contêm endereços de e-mail para o campo.

Cco

Tipo de dados: *String*

Destinatários adicionais deste e-mail, que são visíveis somente para o remetente (cópia oculta). Insira uma lista de endereços de e-mail do usuário separados por vírgulas ou espaços em branco. Você também pode arrastar cápsulas de dados que contêm endereços de e-mail para o campo.

Assunto

Tipo de dados: *String*

Assunto do e-mail. Você pode inserir texto ou arrastar cápsulas de dados para o campo.

Corpo da mensagem

O conteúdo do corpo da mensagem. Você pode inserir texto ou arrastar cápsulas de dados para o campo. As opções de formatação do editor adicionam estilos em linha. Não há folha de estilos associada a um corpo de e-mail. Você pode adicionar sua própria folha de estilos em linha a esta entrada HTML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você pode reutilizar parcialmente o conteúdo da tabela Modelo de e-mail [sysevent_email_template] com algumas edições manuais. A ação Enviar e-mail não pode processar variáveis de modelo de e-mail, que são cadeias de caracteres que começam com o caractere de cifrão e incluem conteúdo entre chaves. As variáveis de e-mail devem ser substituídas por referências a cápsulas de dados. Por exemplo, substitua a cadeia de caracteres `(número)` com uma referência de cápsula de dados a um número de registro de incidente.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Saídas

Essas saídas aparecem no painel de dados. Você pode usá-los como entradas em outro lugar da sua ação ou fluxo.

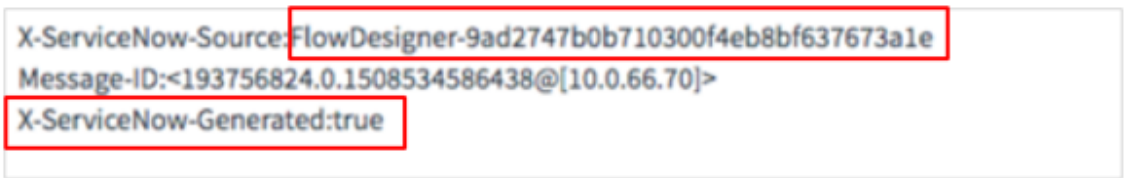
E-mail

Tipo de dados: *Record*

Registro de e-mail criado.

Testando a etapa de e-mail

Para verificar se o e-mail foi gerado ao testar a ação, revise o registro de e-mail na tabela E-mail [sys_email]. . **Cabeçalhos** o campo indica se o e-mail foi gerado com sucesso. Por exemplo:



As restrições de ACL se aplicam à ação Enviar e-mail. Se você configurou seu fluxo para ser executado como o usuário que inicia a sessão, certifique-se de que o usuário possa acessar o e-mail. Para testar os controles de acesso para uma ação Enviar e-mail, represente um remetente de e-mail típico e acione manualmente o fluxo.

Etapa SFTP

Crie uma ação reutilizável para gerenciar arquivos e diretórios em um servidor SFTP e mover arquivos de um servidor SFTP para outro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Esta etapa requer um IntegrationHub assinatura. Para obter mais informações, consulte Cronogramas jurídicos - Visão geral do IntegrationHub. Para obter mais informações sobre ServiceNow® IntegrationHub pacotes de assinatura, consulte IntegrationHub uso e assinatura. Depois que o plug-in necessário for ativado, a etapa ficará visível em Integrações.
- A etapa SFTP é executada somente em um ServiceNow® MID Server Com recursos SSH. Ativar o plug-in, IntegrationHub em Workflow Data Fabric Professional (com.glide.hub.integrations.professional) para usar o recurso JDBC para MID Server. Para obter mais informações, consulte Request an Integration Hub plugin.
- A etapa SFTP requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não é compatível com credenciais do Windows em que **Use a conta de serviço DO MID Server** a opção está selecionada.

Funções e disponibilidade

A etapa SFTP está disponível como Workflow Studio etapa da ação. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Pré-requisito

Ative as extensões de transferência de arquivos gerenciadas para o plug-in Etapa SFTP (com.glide.hub.action_step.sftp_mft).

Comandos SFTP

- Copiar arquivo
- Copiar diretório
- Criar diretório
- Obter lista de arquivos
- Remover arquivo
- Remover arquivos
- Excluir diretório
- Renomear arquivo ou diretório
- Definir atributos de arquivo
- Copiar anexos para servidor SFTP
- Copiar arquivos para esta instância

Nota:
Os comandos SFTP podem ser executados em no máximo 10 000 arquivos por vez.

Copiar arquivo

Copia um arquivo do servidor SFTP de origem para o servidor SFTP 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.

Campos

Campo	Descrição
Conexões	
Conexão de origem	Tipo de conexão a ser usada para se conectar ao servidor SFTP de origem. • **Defina a conexão em linha** : Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar Alias de Conexão** : Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão de origem	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados.Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** selecionado em Conexão de origem lista.
Conexão de meta	Tipo de conexão a ser usada para se conectar ao servidor SFTP de destino. • **Defina a conexão em linha** : Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar Alias de Conexão** : Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão de meta	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases .
Alias da credencial de origem	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados.Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** selecionado em Conexão de origem lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: A etapa SFTP requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não é compatível com credenciais do Windows em que **Use a conta de serviço DO MID Server** a opção está selecionada.
Host	Nome ou endereço IP do servidor SFTP que contém os arquivos que você deseja cópia .
Porta	Número da porta para se comunicar com o servidor.
Seleção de MID	Opção para selecionar um MID Server ou MID Cluster específico. Escolha qualquer uma das seguintes opções. • **Seleção automática DO MID Server** : Seu ServiceNow a instância seleciona MID Server sem entrada manual. • **MID Server específico** : Seu ServiceNow usos da instância MID Server que você especificar. • **MID Cluster específico** : Seu ServiceNow A instância usa o Cluster DO MID especificado. MID Cluster é um grupo de MID Servers que habilita seu ServiceNow instância para lidar com várias integrações e melhorar a velocidade da integração. Para obter mais informações, consulte Configure a MID Server cluster . Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem.
Aplicação de MID	Opção para usar um MID Server Para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** selecionado em Conexão de origem lista e. **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID .
Capacidades	Capacidade do MID Server. Selecione **SSH** . Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados do necessário MID Server. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **MID Server específico** Selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem e **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Detalhes do comando	
Caminho de origem	Caminho completo para o arquivo no servidor de origem que você deseja copiar. Por exemplo, `/root/doc/tempwsdl.rtf` .
Caminho de destino	Caminho completo para o arquivo no servidor de destino para o qual você deseja copiar o conteúdo. Por exemplo, `/root/doc/attribute.rtf` . Nesse caso, o conteúdo do tempwsdl.rtf é copiado para o arquivo, attribute.rtf.
Tentar Política Novamente	
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta opção não é aplicável quando **Defina a conexão em linha** selecionado em Conexão lista.
Tentar Política Novamente	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Copiar diretório

Copia um diretório do servidor SFTP de origem para o servidor SFTP de destino.

Nota:
Se você quiser usar o recurso Transferência de arquivos gerenciada ao copiar um diretório, ative o plug-in Etapa de ação do ServiceNow IntegrationHub - MFT (com.glide.hub.action_step.mft).

Campos

Campo	Descrição
Conexões	
Conexão de origem	Tipo de conexão a ser usada para se conectar ao servidor SFTP de origem. • **Defina a conexão em linha** : Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar Alias de Conexão** : Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão de origem	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados.Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** selecionado em Conexão de origem lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Conexão de meta	Tipo de conexão a ser usada para se conectar ao servidor SFTP de destino. • **Defina a conexão em linha** : Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar Alias de Conexão** : Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão de meta	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases .
Alias da credencial de origem	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados.Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** selecionado em Conexão de origem lista. **Nota:** A etapa SFTP requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não é compatível com credenciais do Windows em que **Use a conta de serviço DO MID Server** a opção está selecionada.
Host	Nome ou endereço IP do servidor SFTP que contém os arquivos que você deseja cópia .
Porta	Número da porta para se comunicar com o servidor.
Seleção de MID	Opção para selecionar um MID Server ou MID Cluster específico. Escolha qualquer uma das seguintes opções. • **Seleção automática DO MID Server** : Seu ServiceNow a instância seleciona MID Server sem entrada manual. • **MID Server específico** : Seu ServiceNow usos da instância MID Server que você especificar. • **MID Cluster específico** : Seu ServiceNow A instância usa o Cluster DO MID especificado. MID Cluster é um grupo de MID Servers que habilita seu ServiceNow instância para lidar com várias integrações e melhorar a velocidade da integração. Para obter mais informações, consulte Configure a MID Server 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.

Campo	Descrição
	Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem.
Aplicação de MID	Opção para usar um MID Server Para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.
Capacidades	Capacidade do MID Server. Selecione **SSH** . Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados do necessário MID Server. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **MID Server específico** Selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem e **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Detalhes do comando	
Caminho de origem	Caminho completo para o arquivo no servidor de origem que você deseja copiar. Por exemplo, `/root/doc/tempwsdl.rtf` .
Caminho de destino	Caminho completo para o arquivo no servidor de destino para o qual você deseja copiar o conteúdo. Por exemplo, `/root/doc/attribute.rtf` . Nesse caso, o conteúdo do tempwsdl.rtf é copiado para o arquivo, attribute.rtf.
Incluir arquivos	Lista de arquivos de destino a serem removidos. Esta é uma lista separada por ponto e vírgula que aceita curinga, como `*.txt` . **Nota:** • Se nenhum valor for fornecido, as subpastas no diretório especificado serão excluídas. • Se um valor for fornecido, as subpastas não serão excluídas mesmo se estiverem vazias.
Excluir arquivos	Lista de arquivos de destino que não devem ser removidos. Esta é uma lista separada por ponto e vírgula que aceita curinga, como *.txt . **Nota:** • Se nenhum valor for fornecido, as subpastas no diretório especificado serão excluídas. • Se um valor for fornecido, as subpastas não serão excluídas mesmo se estiverem vazias.
Incluir subpastas	Opção para copiar subpastas no diretório de origem.
Transferência de Arquivo Gerenciado	
Nome do arquivo de destino	Nome do arquivo de destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome do diretório de meta	Nome do diretório de destino.
Formato de data/hora (DateTime)	Formato no qual a data e a hora devem ser anexadas ao nome do arquivo após a cópia para o servidor de destino.
Preservar atributos do arquivo	Opção para preservar os atributos do arquivo ao copiar arquivos para o diretório de destino.
Aplicar condições de movimentação	Opção para especificar condições ao mover arquivos.
Tamanho mínimo de arquivo (bytes)	Requisitos de tamanho mínimo para mover arquivos. **Nota:** Este campo está disponível quando **Aplicar condições de movimentação** habilitado.
Tamanho máximo de arquivo (bytes)	Requisitos de tamanho máximo para mover arquivos. **Nota:** Este campo está disponível quando **Aplicar condições de movimentação** habilitado.
O arquivo é mais recente que	Os arquivos criados após esta data são movidos. **Nota:** Este campo está disponível quando **Aplicar condições de movimentação** habilitado.
O arquivo é mais antigo que	Arquivos criados antes desta data são movidos. **Nota:** Este campo está disponível quando **Aplicar condições de movimentação** habilitado.
Mover pedido	Ordem na qual os arquivos devem ser movidos. **Nota:** Este campo está disponível quando **Aplicar condições de movimentação** habilitado.
Ordem de classificação	Ordem na qual os arquivos devem ser classificados. **Nota:** Este campo está disponível quando **Aplicar condições de movimentação** habilitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Ação para arquivo duplicado	Ação a ser realizada quando existir um arquivo duplicado no diretório de destino. **Nota:** Este campo está disponível quando **Aplicar condições de movimentação** habilitado.
Tentar Política Novamente	
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta opção não é aplicável quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão.
Tentar Política Novamente	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.
Limpeza de Erro da Transferência de Arquivo Gerenciado	
Em caso de falha, remover arquivos no destino	Opção para remover arquivos do servidor SFTP de destino quando o comando de cópia falha.
Em caso de sucesso, remover arquivos da origem	Opção para remover arquivos do servidor SFTP de origem quando o comando de cópia é executado com sucesso.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: `Choice`

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Criar diretório

Cria um novo diretório em um servidor SFTP.

Campos

Campo	Descrição
Conexões	
Conexão de origem	Tipo de conexão a ser usada para se conectar ao servidor SFTP 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.

Campo	Descrição
	• **Defina a conexão em linha** : Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar Alias de Conexão** : Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão de origem	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados.Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** selecionado em Conexão de origem lista.
Alias da credencial de origem	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados.Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** selecionado em Conexão de origem lista. **Nota:** A etapa SFTP requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não é compatível com credenciais do Windows em que **Use a conta de serviço DO MID Server** a opção está selecionada.
Host	Nome ou endereço IP do servidor SFTP onde você deseja criar o diretório.
Porta	Número da porta para se comunicar com o servidor.
Seleção de MID	Opção para selecionar um MID Server ou MID Cluster específico. Escolha qualquer uma das seguintes opções. • **Seleção automática DO MID Server** : Seu ServiceNow a instância seleciona MID Server sem entrada manual. • **MID Server específico** : Seu ServiceNow usos da instância MID Server que você especificar. • **MID Cluster específico** : Seu ServiceNow A instância usa o Cluster DO MID especificado. MID Cluster é um grupo de MID Servers que habilita seu ServiceNow instância para lidar com várias integrações e melhorar a velocidade da integração. Para obter mais informações, consulte Configure a MID Server 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.

Campo	Descrição
	Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem.
Aplicação de MID	Opção para usar um MID Server Para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.
Capacidades	Capacidade do MID Server. Selecione **SSH** . Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados do necessário MID Server. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **MID Server específico** Selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem e **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Detalhes do comando	
Caminho de origem	Caminho do diretório que você deseja criar.
Tentar Política Novamente	
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta opção não é aplicável quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão.
Tentar Política Novamente	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Obter lista de arquivos

Retorna uma lista de arquivos de um determinado diretório e suas subpastas em um servidor SFTP.

Nota:
Este comando SFTP é executado somente em um ServiceNow® MID Server.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos

Campo	Descrição
Conexões	
Conexão de origem	Tipo de conexão a ser usada para se conectar ao servidor SFTP de origem. • **Defina a conexão em linha** : Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar Alias de Conexão** : Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão de origem	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados.Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** selecionado em Conexão de origem lista.
Alias da credencial de origem	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados.Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** selecionado em Conexão de origem lista. **Nota:** A etapa SFTP requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não é compatível com credenciais do Windows em que **Use a conta de serviço DO MID Server** a opção está selecionada.
Host	Nome ou endereço IP do servidor SFTP que contém os arquivos que você deseja listar.
Porta	Número da porta para se comunicar com o servidor.
Seleção de MID	Opção para selecionar um MID Server ou MID Cluster específico. Escolha qualquer uma das seguintes opções. • **Seleção automática DO MID Server** : Seu ServiceNow a instância seleciona MID Server sem entrada manual. • **MID Server específico** : Seu ServiceNow usos da instância MID Server que você especificar. • **MID Cluster específico** : Seu ServiceNow A instância usa o Cluster DO MID especificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	MID Cluster é um grupo de MID Servers que habilita seu ServiceNow instância para lidar com várias integrações e melhorar a velocidade da integração. Para obter mais informações, consulte Configure a MID Server cluster . Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem.
Aplicação de MID	Opção para usar um MID Server Para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.
Capacidades	Capacidade do MID Server. Selecione **SSH** . Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados do necessário MID Server. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **MID Server específico** Selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem e **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Detalhes do comando	
Caminho de origem	Caminho do diretório que contém os arquivos que você deseja listar.
Incluir arquivos	Lista de arquivos de destino a serem incluídos. Esta é uma lista separada por ponto e vírgula que aceita curinga, como `*.txt` .
Excluir arquivos	Lista de arquivos de destino a serem excluídos. Esta é uma lista separada por ponto e vírgula que aceita curinga, como `*.txt` .
Incluir subpastas	Opção para especificar se os arquivos de subpastas serão incluídos na lista.
Tentar Política Novamente	
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta opção não é aplicável quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão.
Tentar Política Novamente	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Remover arquivo

Remove um arquivo em um servidor SFTP, incluindo subpastas, quando configurado.

Campos

Campo	Descrição
Conexões	
Conexão de origem	Tipo de conexão a ser usada para se conectar ao servidor SFTP de origem. • **Defina a conexão em linha** : Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar Alias de Conexão** : Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão de origem	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados.Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** É selecionado na lista Conexão de origem.
Alias da credencial de origem	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados.Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem. **Nota:** A etapa SFTP requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não é compatível com credenciais do Windows em que **Use a conta de serviço DO MID Server** a opção está selecionada.
Host	Nome ou endereço IP do servidor SFTP que contém o arquivo que você deseja remover.
Porta	Número da porta para se comunicar com o servidor.
Seleção de MID	Opção para selecionar um MID Server ou MID Cluster específico. Escolha qualquer uma das seguintes opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	• **Seleção automática DO MID Server** : Seu ServiceNow a instância seleciona MID Server sem entrada manual. • **MID Server específico** : Seu ServiceNow usos da instância MID Server que você especificar. • **MID Cluster específico** : Seu ServiceNow A instância usa o Cluster DO MID especificado. MID Cluster é um grupo de MID Servers que habilita seu ServiceNow instância para lidar com várias integrações e melhorar a velocidade da integração. Para obter mais informações, consulte Configure a MID Server cluster . Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem.
Aplicação de MID	Opção para usar um MID Server Para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.
Capacidades	Capacidade do MID Server. Selecione **SSH** . Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados do necessário MID Server. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **MID Server específico** Selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem e **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Detalhes do comando	
Caminho de origem	Caminho do diretório que contém o arquivo que você deseja remover.
Tentar Política Novamente	
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta opção não é aplicável quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão.
Tentar Política Novamente	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Remover arquivos

Remova arquivos em um servidor SFTP, incluindo subpastas, quando configurado.

Campos

Campo	Descrição
Conexões	
Conexão de origem	Tipo de conexão a ser usada para se conectar ao servidor SFTP de origem. • **Defina a conexão em linha** : Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar Alias de Conexão** : Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão de origem	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados.Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** É selecionado na lista Conexão de origem.
Alias da credencial de origem	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados.Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem. **Nota:** A etapa SFTP requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não é compatível com credenciais do Windows em que **Use a conta de serviço DO MID Server** a opção está selecionada.
Host	Nome ou endereço IP do servidor SFTP que contém o arquivo que você deseja remover.
Porta	Número da porta para se comunicar com o servidor.
Seleção de MID	Opção para selecionar um MID Server ou MID Cluster específico. Escolha qualquer uma das seguintes opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	• **Seleção automática DO MID Server** : Seu ServiceNow a instância seleciona MID Server sem entrada manual. • **MID Server específico** : Seu ServiceNow usos da instância MID Server que você especificar. • **MID Cluster específico** : Seu ServiceNow A instância usa o Cluster DO MID especificado. MID Cluster é um grupo de MID Servers que habilita seu ServiceNow instância para lidar com várias integrações e melhorar a velocidade da integração. Para obter mais informações, consulte Configure a MID Server cluster . Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem.
Aplicação de MID	Opção para usar um MID Server Para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.
Capacidades	Capacidade do MID Server. Selecione **SSH** . Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados do necessário MID Server. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **MID Server específico** Selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem e **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Detalhes do comando	
Caminho de origem	Caminho do diretório que contém os arquivos que você deseja remover.
Aplicar condições de remoção	Opção para especificar condições para remover arquivos.
Incluir arquivos	Lista de arquivos de destino a serem removidos. Esta é uma lista separada por ponto e vírgula que aceita curinga, como `*.txt` . **Nota:** • Se nenhum valor for fornecido, as subpastas no diretório especificado serão excluídas. • Se um valor for fornecido, as subpastas não serão excluídas mesmo se estiverem vazias.
Excluir arquivos	Lista de arquivos de destino que não devem ser removidos. Esta é uma lista separada por ponto e vírgula que aceita curinga, como `*.txt` .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: • Se nenhum valor for fornecido, as subpastas no diretório especificado serão excluídas. • Se um valor for fornecido, as subpastas não serão excluídas mesmo se estiverem vazias.
Incluir subpastas	Opção para especificar se os arquivos das subpastas devem ser removidos.
Tentar Política Novamente	
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta opção não é aplicável quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão.
Tentar Política Novamente	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Excluir diretório

Exclui o diretório em um servidor SFTP, incluindo subpastas, quando configurado.

Campos

Campo	Descrição
Conexões	
Conexão de origem	Tipo de conexão a ser usada para se conectar ao servidor SFTP de origem. • **Defina a conexão em linha** : Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar Alias de Conexão** : Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Alias de conexão de origem	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados.Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** É selecionado na lista Conexão de origem.
Alias da credencial de origem	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados.Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem. **Nota:** A etapa SFTP requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não é compatível com credenciais do Windows em que **Use a conta de serviço DO MID Server** a opção está selecionada.
Host	Nome ou endereço IP do servidor SFTP que contém o diretório que você deseja excluir.
Porta	Número da porta para se comunicar com o servidor.
Seleção de MID	Opção para selecionar um MID Server ou MID Cluster específico. Escolha qualquer uma das seguintes opções. • **Seleção automática DO MID Server** : Seu ServiceNow a instância seleciona MID Server sem entrada manual. • **MID Server específico** : Seu ServiceNow usos da instância MID Server que você especificar. • **MID Cluster específico** : Seu ServiceNow A instância usa o Cluster DO MID especificado. MID Cluster é um grupo de MID Servers que habilita seu ServiceNow instância para lidar com várias integrações e melhorar a velocidade da integração. Para obter mais informações, consulte Configure a MID Server cluster . Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem.
Aplicação de MID	Opção para usar um MID Server Para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.
Capacidades	Capacidade do MID Server. Selecione **SSH** . Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
MID Server	Cápsula de dados do necessário MID Server. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **MID Server específico** Selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem e **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Detalhes do comando	
Caminho de origem	Caminho do diretório que você deseja remover.
Incluir subpastas	Opção para especificar se as subpastas devem ser excluídas. **Nota:** Se esta opção for selecionada, todas as subpastas serão excluídas. Caso contrário, somente as subpastas vazias serão excluídas.
Tentar Política Novamente	
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta opção não é aplicável quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão.
Tentar Política Novamente	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Renomear arquivo ou diretório

Renomeia um arquivo ou diretório em um servidor SFTP.

Campos

Campo	Descrição
Conexões	
Conexão de origem	Tipo de conexão a ser usada para se conectar ao servidor SFTP 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.

Campo	Descrição
	• **Defina a conexão em linha** : Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar Alias de Conexão** : Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão de origem	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados.Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** selecionado em Conexão de origem lista.
Alias da credencial de origem	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados.Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** selecionado em Conexão de origem lista. **Nota:** A etapa SFTP requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não é compatível com credenciais do Windows em que **Use a conta de serviço DO MID Server** a opção está selecionada.
Host	Nome ou endereço IP do servidor SFTP que contém o arquivo ou diretório que você deseja renomear.
Porta	Número da porta para se comunicar com o servidor.
Seleção de MID	Opção para selecionar um MID Server ou MID Cluster específico. Escolha qualquer uma das seguintes opções. • **Seleção automática DO MID Server** : Seu ServiceNow a instância seleciona MID Server sem entrada manual. • **MID Server específico** : Seu ServiceNow usos da instância MID Server que você especificar. • **MID Cluster específico** : Seu ServiceNow A instância usa o Cluster DO MID especificado. MID Cluster é um grupo de MID Servers que habilita seu ServiceNow instância para lidar com várias integrações e melhorar a velocidade da integração. Para obter mais informações, consulte Configure a MID Server 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.

Campo	Descrição
	Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem.
Aplicação de MID	Opção para usar um MID Server Para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.
Capacidades	Capacidade do MID Server. Selecione **SSH** . Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados do necessário MID Server. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **MID Server específico** Selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem e **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Detalhes do comando	
Caminho de origem	Caminho completo para o arquivo ou diretório.
Caminho de destino	Caminho completo com o arquivo ou diretório renomeado.
Tentar Política Novamente	
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta opção não é aplicável quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão.
Tentar Política Novamente	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Definir atributos de arquivo

Define atributos de arquivo comuns, como carimbos de data / hora, tamanho, permissões e UID / GID, para um arquivo ou diretório em um servidor SFTP.

Uma prática recomendada é usar o comando Obter lista de arquivos para retornar uma lista de arquivos e seus atributos primeiro. Em seguida, depois de mover os arquivos De um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

host de origem para um host de destino, use o comando Definir atributos de arquivo para definir os atributos do arquivo de origem no arquivo de destino.

Campos

Campo	Descrição
Conexões	
Conexão de origem	Tipo de conexão a ser usada para se conectar ao servidor SFTP de origem. • **Defina a conexão em linha** : Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar Alias de Conexão** : Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão de origem	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados.Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** É selecionado na lista Conexão de origem.
Alias da credencial de origem	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados.Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem. **Nota:** A etapa SFTP requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não é compatível com credenciais do Windows em que **Use a conta de serviço DO MID Server** a opção está selecionada.
Host	Nome ou endereço IP do servidor SFTP que contém o arquivo que você deseja remover.
Porta	Número da porta para se comunicar com o servidor.
Seleção de MID	Opção para selecionar um MID Server ou MID Cluster específico. Escolha qualquer uma das seguintes opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	• **Seleção automática DO MID Server** : Seu ServiceNow a instância seleciona MID Server sem entrada manual. • **MID Server específico** : Seu ServiceNow usos da instância MID Server que você especificar. • **MID Cluster específico** : Seu ServiceNow A instância usa o Cluster DO MID especificado. MID Cluster é um grupo de MID Servers que habilita seu ServiceNow instância para lidar com várias integrações e melhorar a velocidade da integração. Para obter mais informações, consulte Configure a MID Server cluster . Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem.
Aplicação de MID	Opção para usar um MID Server Para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.
Capacidades	Capacidade do MID Server. Selecione **SSH** . Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados do necessário MID Server. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão de origem e **MID Server específico** Selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem e **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Detalhes do comando	
Caminho de origem	Caminho do diretório que contém os arquivos que você deseja remover.
ID do usuário	Atributo de ID do usuário a ser aplicado ao arquivo ou diretório. As variáveis UID e GUID devem ser definidas juntas como um par.
ID do grupo	Atributo de ID de grupo a ser aplicado ao arquivo ou diretório. As variáveis UID e GUID devem ser definidas juntas como um par.
Permissões (chmod)	Permissões de arquivo ou diretório a serem definidas para o usuário e o grupo especificados. Este valor deve ser especificado somente em notação octal. Por exemplo, `755` . **Nota:** O número de permissões é um valor interno retornado pelo comando Obter lista de arquivos.
Carimbo de data/hora de modificação (Epoch)	Substitui o carimbo de data/hora de quando o arquivo ou diretório foi modificado pela última vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: • O carimbo de data/hora deve estar no formato de época. • Os carimbos de data/hora de acesso e modificação devem ser definidos juntos como um par.
Carimbo de data/hora acessado (Epoch)	Substitua o carimbo de data/hora da última vez em que o arquivo ou diretório foi acessado. **Nota:** • O carimbo de data/hora deve estar no formato de época. • Os carimbos de data/hora de acesso e modificação devem ser definidos juntos como um par.
Tentar Política Novamente	
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta opção não é aplicável quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão.
Tentar Política Novamente	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Copiar anexos para servidor SFTP

Copia os anexos especificados de ServiceNow Instância para um servidor SFTP.

Campos

Campo	Descrição
Conexões	
Conexão	Tipo de conexão a ser usada para se conectar ao servidor SFTP de origem. • **Defina a conexão em linha** : Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar Alias de Conexão** : Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados.Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** Selecionado na lista Conexão.
Alias de credencial	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados.Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão. **Nota:** A etapa SFTP requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não é compatível com credenciais do Windows em que **Use a conta de serviço DO MID Server** a opção está selecionada.
Host	Nome ou endereço IP do servidor SFTP para o qual os arquivos você deve ser copiado. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão.
Porta	Número da porta para se comunicar com o servidor. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão.
Seleção de MID	Opção para selecionar um MID Server ou MID Cluster específico. Escolha qualquer uma das seguintes opções. • **Seleção automática DO MID Server** : Seu ServiceNow a instância seleciona MID Server sem entrada manual. • **MID Server específico** : Seu ServiceNow usos da instância MID Server que você especificar. • **MID Cluster específico** : Seu ServiceNow A instância usa o Cluster DO MID especificado. MID Cluster é um grupo de MID Servers que habilita seu ServiceNow instância para lidar com várias integrações e melhorar a velocidade da integração. Para obter mais informações, consulte Configure a MID Server 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.

Campo	Descrição
	Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem.
MID Server	Específico MID Server Para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **MID Server específico** Selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem e **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Aplicação de MID	Opção para usar um MID Server Para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão e **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.
Capacidades	Capacidade do MID Server. Selecione **SSH** . Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão e **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados do necessário MID Server. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão e **MID Server específico** Selecionado na lista Seleção de MID.
Anexos a ser copiados	
Registros de anexo	Registros em seu ServiceNow Instância que você deseja copiar para o servidor SFTP.
Copiar para destino SFTP	
Caminho de destino	Caminho completo para o arquivo no servidor de destino para o qual você deseja copiar o conteúdo. Por exemplo, `/root/doc/` . Nesse caso, os anexos seriam copiados para este caminho no servidor.
Tentar Política Novamente	
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta opção não é aplicável quando **Defina a conexão em linha** selecionado em **Conexão** lista.
Tentar Política Novamente	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Copiar arquivos para esta instância

Anexa os arquivos especificados no servidor SFTP ao registro especificado em ServiceNow instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos

Campo	Descrição
Conexões	
Conexão	Tipo de conexão a ser usada para se conectar ao servidor SFTP de origem. • **Defina a conexão em linha** : Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar Alias de Conexão** : Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados.Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** Selecionado na lista Conexão.
Alias de credencial	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados.Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão. **Nota:** A etapa SFTP requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não é compatível com credenciais do Windows em que **Use a conta de serviço DO MID Server** a opção está selecionada.
Host	Nome ou endereço IP do servidor SFTP para o qual os arquivos você deve ser copiado. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão.
Porta	Número da porta para se comunicar com o servidor. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão.
Seleção de MID	Opção para selecionar um MID Server ou MID Cluster específico. Escolha qualquer uma das seguintes opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos

Campo	Descrição
	• **Seleção automática DO MID Server** : Seu ServiceNow a instância seleciona MID Server sem entrada manual. • **MID Server específico** : Seu ServiceNow usos da instância MID Server que você especificar. • **MID Cluster específico** : Seu ServiceNow A instância usa o Cluster DO MID especificado. MID Cluster é um grupo de MID Servers que habilita seu ServiceNow instância para lidar com várias integrações e melhorar a velocidade da integração. Para obter mais informações, consulte Configure a MID Server cluster . Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem.
MID Server	Específico MID Server Para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **MID Server específico** Selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem e **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Aplicação de MID	Opção para usar um MID Server Para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão e **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.
Capacidades	Capacidade do MID Server. Selecione **SSH** . Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão e **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados do necessário MID Server. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão e **MID Server específico** Selecionado na lista Seleção de MID.
Arquivos SFTP a serem copiados	
Caminho de origem	Caminho do diretório que contém os arquivos que você deseja copiar. Por exemplo, `/root/doc/` .
Incluir arquivos	Lista de arquivos de destino a serem copiados. Esta é uma lista separada por ponto e vírgula que aceita curinga, como `*.txt` . **Nota:** Se nenhum valor for fornecido, as subpastas no diretório especificado serão copiadas.
Excluir arquivos	Lista de arquivos de destino que não devem ser copiados. Esta é uma lista separada por ponto e vírgula que aceita curinga, como `*.txt` .
Tamanho máximo de arquivo (KB)	Tamanho máximo do arquivo que pode ser copiado.
Número máximo de arquivos	Número máximo de arquivos que podem ser copiados em uma solicitação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos

Campo	Descrição
Anexar arquivos a este registro de destino	
Registro de destino	Registre em ServiceNow instância à qual você deseja anexar os arquivos.
Tabela	ServiceNow tabela na qual o registro de destino é salvo.
Tentar Política Novamente	
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta opção não é aplicável quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão.
Tentar Política Novamente	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Etapa de SSH

A etapa SSH executa comandos SSH em um sistema externo *nix por meio de um ServiceNow® MID Server. A etapa também armazena scripts e comandos para os sistemas *nix.

Nota:

- Esta etapa exige uma assinatura IntegrationHub. Para obter mais informações, consulte Cronogramas jurídicos - IntegrationHub visão geral .
- IntegrationHub suporte ServiceNow SSH somente.

Funções e disponibilidade

A etapa SSH está disponível como Workflow Studio etapa da ação. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Limpando entradas

Escape de todas as entradas do usuário para eliminar a possibilidade de um usuário mal-intencionado executar comandos arbitrários no servidor de destino. Escape e valide cápsulas de dados antes que o campo de comando as use limpando argumentos usando Limpar funções de transformação de argumentos de shell . Esta categoria de função de transformação aparece automaticamente quando uma cápsula de dados é descartada em **Comando** 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.

Campos

Campo	Descrição
Detalhes da Conexão	
Conexão	Tipo de conexão a ser usada. • **Defina a conexão em linha** : Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar Alias de Conexão** : Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados.Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** Selecionado na lista Conexão.
Alias de credencial	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados.Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: A etapa SSH requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não é compatível com credenciais do Windows em que **Use a conta de serviço DO MID Server** a opção está selecionada.
Host	Nome do host ou do endereço IP do servidor de meta. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão.
Porta	Número da porta para se comunicar com o servidor. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão. **Nota:** Forneça um valor válido entre `1` e. `65535` . Se você fornecer qualquer outro valor, o valor será definido `22` por padrão.
Seleção de MID	Opção para selecionar um MID Server ou MID Cluster específico. Escolha qualquer uma das seguintes opções. • **Seleção automática DO MID Server** : Seu ServiceNow a instância seleciona MID Server sem entrada manual. • **MID Server específico** : Seu ServiceNow usos da instância MID Server que você especificar. • **MID Cluster específico** : Seu ServiceNow A instância usa o Cluster DO MID especificado. MID Cluster é um grupo de MID Servers que habilita seu ServiceNow instância para lidar com várias integrações e melhorar a velocidade da integração. Para obter mais informações, consulte Configure a MID Server cluster . Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Aplicação de MID	Opção para usar um MID Server Para executar a etapa SSH. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão e. **Seleção automática DO MID Server** Selecionado na lista Seleção de MID .
Capacidades	Capacidade do MID Server. Selecione **SSH** . Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão e. **Seleção**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	automática DO MID Server Selecionado na lista Seleção de MID .
MID Server	Cápsula de dados do necessário MID Server. Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** É selecionado na lista Conexão e **MID Server específico** Selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão, **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Configuração do SSH	
Diretório de Trabalhos	Diretório de destino opcional no host de destino em que o comando é executado.
Comando	Comando executado no diretório de destino. O comando também pode incluir MID Server scripts. Consulte Opções avançadas de script SSH para obter mais informações. **Nota:** Escape e valide as cápsulas de dados antes que o campo de comando as use limpando argumentos usando um pré-processamento Etapa de script . Para obter mais informações, consulte Limpar argumentos usando a classe de escape e a função .
Execução longa	Opção para desabilitar o tempo limite de conexão SSH para comandos que podem levar mais tempo do que o tempo padrão de 120 segundos para serem executados. Quando selecionado, o mecanismo se desconecta do thread de execução até a conclusão.
Modos Sudo	Opção para elevar privilégios para executar o script.

Para obter mais informações, consulte Credenciais SSH .

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Opções de script SSH avançadas

Para executar um MID Server script no host de destino, especifique o tipo de script e passe o nome do script para SyncFile() parâmetro. O sistema usa este parâmetro para localizar o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

script nomeado no MID Server Tabela Arquivo de script [ecc_agent_script_file] e execute-a no host de destino. Por exemplo, um script bash pode ser expresso como:

```
bash ${syncFile("<MID script name>")} argument1 argument2 argument3
```

Um script de base (main_script.bash) pode fazer referência a outro script (my_include.bash), bem como a um arquivo separado (.my_profile) localizado no host de destino. Os scripts e o arquivo referenciado devem ser sincronizados com o MID Server, usando o parâmetro ${syncFile()}, para serem executados corretamente.

```
source ${syncFile(".my_profile")}
cp ${syncFile("my_include.bash")} /usr/ssmith/my_include.bash
bash ${syncFile("main_script.bash")} one two three four five six
rm /usr/ssmith/my_include.bash
```

Um exemplo de Python com comentários em linha pode ser semelhante a este:

```
set $LIB_DIR=/usr/bin;.
# Sync a file that is referenced inside myF5CreateLBPool.py
cp ${syncFile("specialFunctions.py")} ~/specialFunctions.py
# set up environment variables
source ${syncFile(".python_profile")}
# call script that sets up dependencies on the box from remote package repos
python ${syncFile("setupPythonDependencies.py")} pycontrol
# call a script that requires functions from the package as well as a function from
 myIncludedFile
python ${syncFile("myF5CreateLBPool.py")} snow_pool myActualValue
# user is responsible for their own cleanup
rm ~/specialFunctions.py
```

Para ver a lista de disponíveis MID Server scripts, navegue até **MID Server** > **Arquivos de Script**.

Etapa SOAP

Habilite os designers de ação para enviar solicitações de serviço de saída web SOAP para sistemas externos.

Nota:
Etapa SOAP não está disponível no sistema básico e requer a assinatura de ServiceNow® IntegrationHub. Depois que o plug-in necessário for ativado, a etapa ficará visível em Integrações.

Funções e disponibilidade

- Disponível como uma etapa de ação de Workflow Studio. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.
- Os designers de ação precisam da função web_service_admin para executar essas tarefas de serviços web.
  - Selecione WSDL
  - Carregar novo WSDL
  - Selecione uma política WS-Security

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos

Campo	Descrição
Detalhes da Conexão	
Conexão	O tipo de conexão a ser usado. • **Defina a conexão em linha** : Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar Alias de Conexão** : Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel de dados. **Nota:** Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** Selecionado na lista Conexão.
Alias de credencial	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função flow_designer ou administrador podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial mudarem, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de senha (criptografada em 2 vias) no painel 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	Descrição
	Nota: Este campo está disponível quando **Defina a conexão em linha** Selecionado na lista Conexão.
Usar MID	Opção para usar um MID Server para executar o. Etapa SOAP. Marque esta caixa de seleção para exibir **Seleção DE MID** , **Aplicação MID** e **.** campos. **Nota:** Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** Selecionado na lista Conexão.
Endpoint	O endpoint de URL da solicitação SOAP. Se **Usar Alias de Conexão** Selecionado, este campo é somente leitura e exibe o URL do endpoint associado ao alias. Se **Defina a conexão em linha** Estiver selecionado, insira uma URL de endpoint para a conexão.
Testar etapa SOAP	Botão para testar a etapa SOAP. Para testar, selecione **Etapa SOAP de teste** botão. Insira os valores de entrada necessários e selecione **Executar teste** botão. Após a execução do teste, todas as saídas de etapa ou mensagens de erro são exibidas na seção Resultados de teste da janela de teste.
Tempo limite de conexão	Número de milissegundos que o sistema espera por uma conexão de host bem-sucedida. Se a etapa não fizer uma conexão bem-sucedida durante esse tempo, a solicitação de conexão atingirá o tempo limite. Se **Defina a conexão em linha** selecionado, insira um valor de tempo limite para a conexão. Deixe este campo em branco para usar o valor de tempo limite de conexão padrão do sistema. **Nota:** Evite definir **Tempo limite de conexão** valor zero, pois isso pode causar uma conexão obsoleta.
Seleção de MID	Opção para selecionar um MID Server ou MID Cluster específico. Escolha qualquer uma das seguintes opções. • **Seleção automática DO MID Server** : Seu ServiceNow a instância seleciona MID Server sem entrada manual. • **MID Server específico** : Seu ServiceNow usos da instância MID Server que você especificar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	• **MID Cluster específico** : Seu ServiceNow A instância usa o Cluster DO MID especificado. MID Cluster é um grupo de MID Servers que habilita seu ServiceNow instância para lidar com várias integrações e melhorar a velocidade da integração. Para obter mais informações, consulte Configure a MID Server cluster . Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão e **Usar MID** estiver marcado
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão, **Usar MID** estiver marcado e **Cluster de MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Detalhes da solicitação	
Criar os Envelopes	O método a ser usado ao criar o envelope SOAP. • **Do WSDL** : Selecione esta opção para exibir **Selecione um WSDL** e. **Operação** campos. • **Manualmente** : Selecione esta opção para inserir ou colar manualmente o texto WSDL.
Selecionar um WSDL	O WSDL a ser usado para criar o envelope SOAP. Selecione um registro WSDL existente ou clique em **Carregar Novo WSDL** Para baixar ou inserir manualmente um arquivo WSDL. O WSDL selecionado preenche os valores do **Operação** , **Ação SOAP** e **Envelope SOAP** campos. **Nota:** Este campo está disponível quando você seleciona **Do WSDL** Na lista Criar envelope.
Carregar Novo WSDL	Opção para baixar ou inserir manualmente um arquivo WSDL.
Operação	A operação a ser executada a partir do WSDL selecionado. Cada WSDL tem sua própria lista de operações disponíveis.
Ações de SOAP	A URL para executar a ação SOAP. Se **Criar envelope** está definido como **Do WSDL** Este campo é somente leitura e exibe o URL para executar a ação SOAP. Se **Criar envelope** está definido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	como **Manualmente** Insira um URL para executar a ação SOAP.
Tipo de solicitação	Formato da solicitação. As opções incluem. • **Texto**: uma solicitação em JSON, XML ou outro formato de texto. • **Binário**: uma solicitação em formato de arquivo binário.
Envelopes de SOAP	O texto XML enviado para o endpoint. Se **Criar envelope** está definido como **Do WSDL** , O sistema adiciona o XML necessário para **Operação** que você seleciona. Se **Criar envelope** está definido como **Manualmente** Insira o texto XML que você deseja usar. Insira valores de registro nos elementos de envelope SOAP apropriados. Por exemplo, insira uma descrição resumida do incidente em `<short_description>` elemento. **Nota:** Este campo está disponível quando **Tipo de solicitação** . **Texto** .
Anexo	Registro de anexo que contém a solicitação. Você pode pesquisar ou criar este registro em uma etapa anterior e defini-lo como uma variável de entrada. Crie-o usando as APIs JSONStreamingBuilder e XMLStreamingBuilder na etapa de Script. **Nota:** Este campo está disponível quando **Tipo de solicitação** . **Binário** .
Redefinir Envelope	Opção para descartar todas as mudanças manuais feitas no envelope SOAP. Marque esta caixa de seleção para reverter o envelope SOAP para seu estado original. **Nota:** Este campo está disponível quando você seleciona **Do WSDL** Na lista Criar envelope.
Novo WSDL	
Nome	O nome do registro WSDL que você deseja criar.
Método de importação	O método para inserir WSDL. • **Download da URL** : Selecione para exibir **URL DO WSDL** , **Nome de usuário** e **Senha** Campos para recuperar o WSDL de uma origem externa, normalmente o provedor de serviços da Web.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	• **Preencher manualmente o conteúdo WSDL** : Selecione para exibir **Conteúdo do WSDL** Campo para inserir ou colar manualmente o texto WSDL.
URL do WSDL	O URL para o serviço web SOAP. **Nota:** Este campo está disponível quando você seleciona **Download da URL** Na lista Método de importação.
Nome de usuário	O nome de usuário a ser autenticado com o serviço web SOAP. **Nota:** Este campo está disponível quando você seleciona **Download da URL** Na lista Método de importação.
Senha	A senha para autenticar com o serviço web SOAP. O sistema sempre mascara senhas na interface do usuário e impede a exportação delas como texto sem formatação. **Nota:** Este campo está disponível quando você seleciona **Download da URL** Na lista Método de importação.
Conteúdo WSDL	O documento XML que descreve o serviço web SOAP e suas operações. **Nota:** Este campo está disponível quando você seleciona **Preencher manualmente o conteúdo WSDL** Na lista Método de importação.
Importar	Opção para adicionar o WSDL do serviço web SOAP à instância.
WS-Security	
Habilitar Políticas de segurança de serviços web	Opção para restringir o serviço web SOAP a uma política de segurança. Marque esta caixa de seleção para exibir **Política** campo.
Política	O registro de política que você deseja usar para restringir conexões de serviço web. Selecione um registro de política existente.
Tentar Política 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.

Campo	Descrição
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta caixa de seleção não é aplicável quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista de conexão.
Tentar Política Novamente	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.
Opções avançadas	
Cabeçalhos	Os pares nome-valor a serem incluídos na mensagem SOAP como cabeçalhos HTTP. Clique no ícone de adição para adicionar cabeçalhos. Adicione um **Nome** e. **Valor** Para cada cabeçalho HTTP.
Cabeçalhos > **Omitir se vazio**	Opção para excluir um cabeçalho se o valor estiver vazio ou nulo. **Nota:** Esta caixa de seleção fica disponível depois de clicar na seta para baixo para exibir as opções avançadas.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Limite de tamanho da resposta SOAP

O sistema limita o tamanho das respostas SOAP a 5 MB. Respostas SOAP diretas que excedem esse limite geram um erro. Para oferecer suporte a tamanhos de resposta maiores, aumente o limite de tamanho da resposta com *glide.pf.soap.response_payload_max_size*propriedade do sistema. Esta propriedade do sistema oferece suporte a um valor máximo de 10 MB.

Etapa de atualização de vários registros

Pesquise e atualize vários registros como uma única etapa. O uso desta etapa elimina a necessidade de pesquisar separadamente uma lista de registros e, em seguida, processar a lista com uma etapa de script. Defina valores de campos com um modelo ou adicione e configure-os usando cápsulas 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.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Workflow Studio. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Campos

Campo	Descrição
Tabela	Selecione a tabela que contém os registros a serem pesquisados e atualizados.
Condições	Defina as condições de filtro usadas para pesquisar registros.
Valores de campos	Defina valores estáticos ou dinâmicos de campos no registro. Por exemplo, para definir a descrição resumida como um valor estático, selecione **Descrição resumida** e defina o valor desejado. Para adicionar valores dinâmicos, consulte Crie uma entrada de valor de modelo. **Importante:** O sistema não oferece suporte à atualização de vários campos de diário, como comentários adicionais ou anotações de trabalho de um registro de tarefa.
Ordenar por	Selecione o campo que você deseja usar para classificar os registros quando mais de um registro corresponder às condições definidas.
Tipo de Classificação	Determine se os registros devem ser classificados em ordem alfabética em ordem crescente ou decrescente.
Executar regras de negócio e fluxo de trabalho	Determine se as regras de negócio e fluxos de trabalho devem ser chamados associados à tabela.
Atualizar Campos do Sistema	Selecione se você deseja atualizar automaticamente campos do sistema como **Atualizado por** .
Não falha em erro	Especifique se o fluxo deve continuar sendo executado quando houver um erro.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

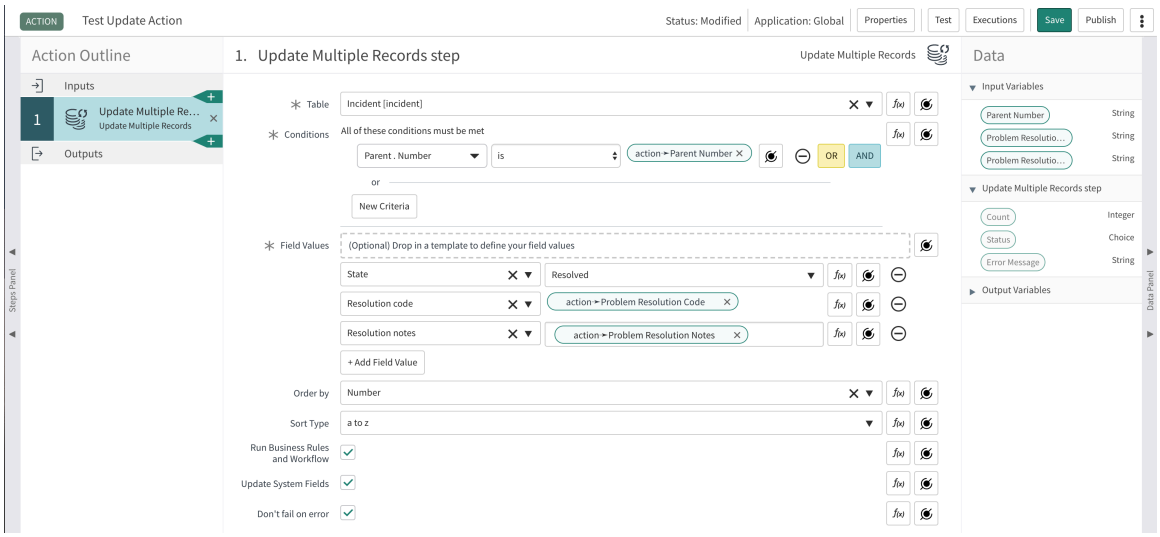
Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo



Saídas

Campo	Descrição	Tipo de Dados
Contagem	Número de registros atualizados. Se nenhum registro for atualizado, a contagem será 0.	Inteiro
Mensagens de erro	Mensagem exibida se a etapa produzir um erro.	Cadeia de caracteres
Status	O status de conclusão da etapa como um valor numérico. • 0 (sucesso) • 1 (erro)	Escolha

Etapa de atualização de registro

Atualize um registro existente em uma tabela. Você pode adicionar e configurar dinamicamente campos para o registro ou usar um modelo para definir valores de campo.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Workflow Studio. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Campos

Campo	Descrição
Registro	O registro a ser atualizado. Arraste e solte uma cápsula de dados de registro ou use o seletor de cápsula de dados para selecionar um registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição

	Aviso:
	Ao usar script para selecionar um registro, sempre adicione uma condição para verificar se há um registro correspondente. Alguns métodos GlideRecord retornam uma lista de registros sempre que a consulta de método não produz resultados. Sem uma verificação de condição, a ação pode atualizar todos os registros em uma tabela. Por exemplo, este script usa uma condição If para verificar se existe um registro. Se o registro existir, ele retornará um valor de SYS ID. Se nenhum registro existir, ele retornará um resultado nulo.
	`var configurationItem = new GlideRecord('cmdb_ci');`
	`if (configurationItem.get(fd_data.trigger.cmdb_ci.sys_id))`
	`return configurationItem;`
	`else`
	`return null;`

Tabela	Tabela associada ao registro. Quando você seleciona um registro, este campo é definido automaticamente para a tabela associada ao registro.
Valores de campos	Defina valores estáticos ou dinâmicos de campos no registro. Por exemplo, para definir a descrição resumida como um valor estático, selecione **Descrição resumida** e defina o valor desejado. Para adicionar valores dinâmicos, consulte Crie uma entrada de valor de modelo. **Importante:** O sistema não oferece suporte à atualização de vários campos de diário, como comentários adicionais ou anotações de trabalho de um registro de tarefa.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Etapa para aguardar condição

Pause um fluxo até que os valores de registro correspondam a um conjunto específico de condições.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Workflow Studio. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Campos

Campo	Descrição
Registro	Arraste um registro de entrada ou um registro de uma etapa anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se este registro for excluído, o fluxo parará de aguardar e continuará em execução.
Tabela	Somente leitura. Definido para a tabela associada ao registro. Confirme se o sistema oferece suporte à condição Aguardar para a tabela selecionada. Para obter uma lista de tabelas incompatíveis, consulte a seção Tabelas incompatíveis.
Condições	Selecione os valores de registro necessários para retomar a execução do fluxo. Por exemplo, se a condição for **[Estado] [é] [Encerrado]** , o fluxo pausa até que a condição seja atendida. Uma vez atendido, o fluxo passa para a próxima etapa ou ação. Defina condições estáticas ou dinâmicas para filtrar registros. Para definir uma condição estática aplicada sempre que a ação for executada, defina as condições com o construtor de condições. Para permitir que os designers de fluxo apliquem condições dinamicamente, defina uma entrada de condições do tipo e arraste e solte a cápsula de dados de entrada no **Condições** campo. **Nota:** Para condições que dependem de uma duração específica, considere usar Aguarde uma lógica de fluxo de duração em vez disso.
Habilitar tempo limite	Opção para limitar a quantidade de tempo que o fluxo aguarda a conclusão da ação antes de continuar. **Nota:** Use **Habilitar tempo limite** opção para impedir que esta ação continue a ser executada. Se a condição para continuar nunca for atendida, um valor de tempo limite especificará quando o sistema ignorará a ação Aguardar condição e vai para o próximo item no fluxo. Você deve definir um valor de duração para habilitar um tempo limite. Você também pode selecionar uma Programação se quiser calcular a data de término da duração com base em uma programação de trabalho específica.
Duração	Quantidade de tempo que o fluxo espera antes de continuar quando **Habilitar tempo limite** a opção está selecionada. Insira o tempo de espera em horas, minutos e segundos. Se você deixar este campo em branco, o fluxo não aguardará.
Agendamento	Programação usada para calcular a duração do tempo limite quando **Habilitar tempo limite** a opção está selecionada. Por exemplo, aguardar 10 horas como parte de uma programação de 8-5 dias úteis faz com que o fluxo aguarde um ou mais dias úteis. Se você deixar este campo em branco, o tempo limite será executado sem uma programação.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Tabelas incompatíveis

O sistema não oferece suporte à condição Aguardar para as tabelas a seguir.

Categoria da tabela	Nomes das tabelas
Auditoria	Auditoria do sistema [sys_audit], Registro excluído de auditoria [sys_audit_delete], Mudança de relacionamento de auditoria [sys_audit_relation], Funções de auditoria [sys_audit_role], Mudança de relacionamento de auditoria [sys_audit_relation], Registro excluído de auditoria [sys_audit_delete]
E-mail	E-mail [sys_email], Conta de e-mail [sys_email_account], Log de e-mail [sys_email_log]
Eventos	Evento [sysevent], Notificação [sysevent_email_action], Papelaria [sysevent_email_style], Modelo de e-mail [sysevent_email_template], Ações de e-mail de entrada [sysevent_in_email_action], Evento lento [sysevent_pattern], Registro de evento [sysevent_registration], Ação de script [sysevent_script]
Conjuntos para importação	Conjunto de importação [sys_import_set], Linha do conjunto de importação [sys_import_set_row], Erro de linha do conjunto de importação [sys_import_set_row_error], Histórico de transformações [sys_import_set_run], Computador [imp_computer], Notificação [imp_notification], Local [imp_location], usuário [imp_user]
JRobin	Banco de dados JRobin [jrobin_database], JRobin Shard [jrobin_shard], Linha de gráfico [jrobin_graph_line], Fragmentos JRobin Shard [jrobin_shard_location], Membro [jrobin_graph_set_member], Round Robin Archive [jrobin_archive], Round Robin Data Source [jrobin_datasource]
Logs	Entrada de log [syslog], Entrada de log do Portal de serviços [sp_log]
MID Server	Propriedade DO MID Server [ecc_agent_property], Log do MID Server [ecc_agent_log], Fila [ecc_queue], Configuração [ecc_queue_config], Estatísticas de fila do ECC (por Agente ECC) [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]
Performance Analytics	Log de trabalho [pa_job_logs]
Observador de registro	Respondentes [sys_rw_action], Respondentes do canal [sys_rw_amb_action]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

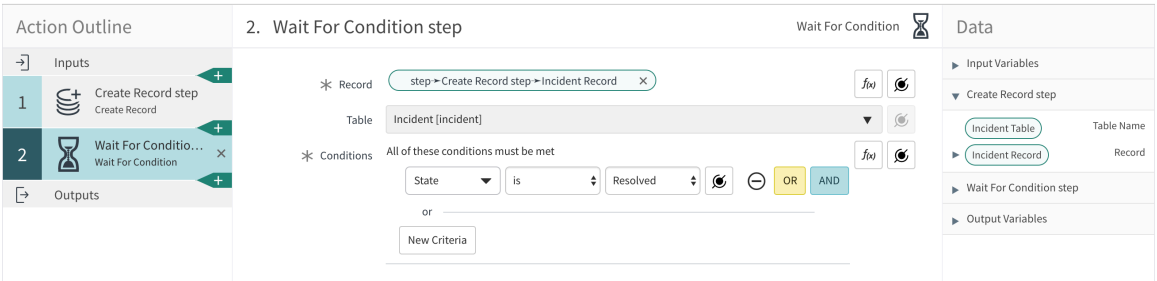
Categoria da tabela	Nomes das tabelas
Emissão de relatórios	Conjunto de resumo [sys_report_summary], Linha de resumo do relatório [sys_report_summary_line]
Trabalhos agendados	Item de programação [sys_trigger], Mensagem de transmissão [sys_broadcast_message], Relacionamentos de mensagem de transmissão [sys_broadcast_message_m2m], Progress Worker [sys_progress_worker], Domínio do trabalhador em andamento [sys_progress_worker_domain]
SSO	Propriedades de SSO [sso_properties], Propriedades do token de resumo [digest_properties], Propriedades da atualização do SAML 1 [saml2_update1_properties], Federação SSO [sso_federation]
Cache do sistema	Limpeza de cache [sys_cache_flush], Entrada de cache [sys_db_cache]
Clone do sistema	Instância da ServiceNow [instância], token de segurança de clone [clone_token], dados preservados [clone_preserved_data]
Dicionário do sistema	Substituição de entrada de dicionário [sys_dictionary]
Eventos do sistema	Processador de eventos [sys_event_processor]
Campos do sistema	Classe de campo [sys_glide_object]
Desempenho do sistema	Status do componente [sys_status], Mensagem do cluster [sys_cluster_message], Estado do nó [sys_cluster_state]
Índice de texto	Anexo Ts [ts_attachment], Mapa de atributos de índice de texto [ts_attribute_map], Cadeia TS [ts_chain], Resumo da cadeia [ts_chain_summary], Mapa de atributos de coluna de índice de texto [ts_column_attribute_map], Configuração de índice de texto [ts_configuration_attribute mapa de atributos da tabela de índice de texto [ts_table_attribute_map], Pesquisas do Catálogo de serviços [sc_ts_query], Palavras Ts [ts_word], Raizes de palavras Ts [ts_word_roots]
Conjuntos de atualizações	Conjunto de atualizações [sys_update_set], Versão de atualização [sys_update_version], Atualização do cliente [sys_update_xml], Log do conjunto de atualizações [sys_update_set_log]
Upgrades.	Upgrades do sistema [sys_upgrade_history], Detalhes do upgrade [sys_upgrade_history_log], Métrica de upgrade do sistema [sys_upgrade_metric], Log de responsabilidade do upgrade [sys_upgrade_blame], Manifesto de upgrade [sys_upgrade_manifest], Estado de upgrade [sys_upgrade_state]
Análise de uso	Dados de uso para aplicações [ua_app_usage], Configurações de contagem do UsageAnalytics [usageanalytics_count_cfg], Metadados da aplicação [ua_app_metadata], Contagem 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.

Categoria da tabela	Nomes das tabelas
	UsageAnalytics para tabelas [usageanalytics_count], Assinatura [license_details], Função para assinatura [role_has_license]
Usuários	Sessão do usuário [sys_user_session], Token do usuário [sys_user_token], Preferência do usuário [sys_user_preference], Histórico do navegador [sys_ui_navigator_history]
Fluxo de trabalho	Execução de fluxo de trabalho [wf_workflow_execution], Histórico de fluxo de trabalho [wf_history], Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing], Comando em fila de fluxo de trabalho [wf_command], Contexto de fluxo de trabalho [wf_context], Histórico de transição de fluxo de trabalho [wf_transition_history]

Exemplo



Saída

Campo	Descrição	Tipo de Dados
Estado	O status de conclusão da ação como um valor numérico. • 0 (sucesso) • 1 (erro)	Escolha

Etapa ZIP

Gerencie os anexos em um registro executando operações de arquivamento, como compactar e descompactar. Você também pode exibir os detalhes de um arquivo compactado.

Funções e disponibilidade

Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Importante:
A etapa ZIP não está disponível no sistema de base e requer o. ServiceNow® IntegrationHub assinatura. Depois que o plug-in necessário for ativado, a etapa ficará visível em Integrações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios

Use operações zip para obter os seguintes benefícios:

- Compacte os anexos em um registro para reduzir o tamanho do arquivo.
- Descompacte anexos específicos de um arquivo compactado em um registro.
- Exiba os detalhes dos anexos antes de descompactar um arquivo compactado.

Operações ZIP

Execute as seguintes operações usando a etapa zip:

- Para obter informações sobre a operação zip, consulte CEP .
- Para obter informações sobre a operação Descompactar, consulte Descompacte .
- Para obter mais informações sobre como exibir o conteúdo de um arquivo zip compactado, consulte Obter detalhes do arquivo ZIP .

Operação ZIP

Compacte um ou mais anexos de registro em um único arquivo zip. Você também pode gerenciar o conteúdo de um arquivo zip removendo anexos específicos do arquivo compactado.

Etapa Zip

Campo	Descrição
Operação	**CEP** operação que arquiva os anexos no registro necessário.
Registros do anexo de origem	Registros que contêm os anexos que você deseja arquivar.
Nome do arquivo ZIP de destino	Nome do arquivo compactado.
Registro de destino	Registro no qual você deseja arquivar os anexos.
Tabela de destino	Tabela relacionada ao registro de destino. A tabela é preenchida automaticamente quando você seleciona o registro no **Registro de destino** campo.
Opções avançadas	
Excluir arquivos de origem	Campo usado para remover os anexos originais do registro de origem depois que os anexos são arquivados.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Operação de descompactar

Extraia um ou mais anexos compactados de um arquivo zip. Você pode extrair todos os anexos compactados em um arquivo ou escolher anexos específicos para descompactar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa Zip

Campo	Descrição
Operação	**Descompacte** operação que extrai os anexos do arquivo compactado no registro.
Registros do anexo de origem	Registro que contém o arquivo compactado que você deseja descompactar.
Registro de destino	Registre para o qual você deseja descompactar os anexos no arquivo compactado.
Tabela de destino	Tabela relacionada ao registro de destino. A tabela é preenchida automaticamente quando você seleciona o registro no **Registro de destino** campo.
Opções avançadas	
Arquivos a serem descompactados	Opção para selecionar os arquivos que você deseja descompactar. Use as seguintes opções: • **Todos os arquivos** : Descompacta todos os anexos do arquivo compactado. • **Arquivos selecionados** : Descompacta somente anexos específicos que você seleciona usando **Expressão regular do nome do arquivo** campo. • **Expressão regular do nome do arquivo** Expressão regular para selecionar os anexos necessários do arquivo compactado no registro de origem. Por exemplo, a expressão regular .png seleciona todos os .png arquivos no arquivo.
Excluir anexo ZIP de origem	Campo que remove o arquivamento compactado no registro de origem após a conclusão da operação de descompactação.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Obter detalhes do arquivo ZIP

Exiba o conteúdo de um arquivo zip compactado.

Etapa Zip

Campo	Descrição
Operação	**Obter detalhes do arquivo ZIP** a operação exibe os detalhes do arquivo zip no registro necessário.
Anexo ZIP	Arquivo compactado cujos detalhes você deseja 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.

Avaliação de erro de ação

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Preferências do usuário para fluxos

Habilite ou desabilite as preferências do usuário para fluxo para mudar as opções disponíveis para Workflow Studio.

Preferência de fluxo	Descrição
Mostrar fluxos acionados	Opção para mostrar fluxos com um gatilho do seletor de subfluxo. Por padrão, esta opção está desabilitada e o seletor de subfluxo oculta fluxos acionados do seletor de subfluxo.
Mostrar spokes de armazenamento	Opção a ser mostrada Workflow Studio conteúdo do ServiceNow Store no seletor de ação. Por padrão, esta opção está habilitada, que é exibida Workflow Studio conteúdo de ServiceNow Store spokes que você já instalou.
Mostrar botão de ativação/ desativação do script sequencial.	Opção para adicionar ou editar scripts em linha ao configurar uma entrada de ação. Por padrão, essas opções estão habilitadas e você pode adicionar ou editar scripts em linha.
Mostrar opções de conexão avançadas	Opção para mostrar propriedades de conexão avançadas para ações que usam aliases de conexão ou conexões em linha. Por padrão, esta opção está desabilitada.
Mostrar fluxos como diagramas	Opção para mostrar todos os fluxos na exibição de diagramação de fluxo. Por padrão, esta opção está desabilitada e todos os fluxos são abertos na exibição de texto descritivo.
Testes de atualização automática	Opção para criar um canal de barramento de mensagens assíncrono (AMB) para execuções de teste de fluxos e ações. O canal AMB escuta mudanças de estado de detalhes de execução que estão em estado de espera. Quando os detalhes da execução são concluídos, o canal AMB fecha e define o estado como Concluído. Por padrão, esta opção está desabilitada e você deve atualizar manualmente os detalhes da execução.
Mostrar recomendações	Opção para mostrar recomendações de fluxo para criar um fluxo. O sistema gera recomendações com base na posição atual no fluxo e nos nomes de componente de fluxo listados anteriormente. Por padrão, esta opção está habilitada. Para obter mais informações sobre recomendações de fluxo, consulte .

Tópicos relacionados

Definir preferências do usuário de fluxo

Funções de usuário para subfluxos e ações conversacionais

Forneça à equipe uma ou mais funções de usuário para conceder acesso a subfluxos e ações conversacionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Descrição	Contém as funções	Grupos com esta função	Considerações especiais
Administrador do Virtual Agent [virtual_agent_admin]	Fornece acesso de leitura e gravação a todos Virtual Agent experiências conversacionais, e. Now Assist operações do administrador	action_designer, flow_designer	Nenhum(a)	Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.
Fluxo de trabalho do administrador de conversa [sn_conv_fa.conv_fa_admin]	Fornece acesso de leitura a fluxos, subfluxos e ações. Fornece acesso de leitura e gravação às configurações da experiência de conversa.	sn_conv_fa.conv_fa_designer, fd_read_actions, fd_read_flows	Nenhum(a)	Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.
Fluxo de trabalho de conversa do Flow/ Action Designer [sn_conv_fa.conv_fa_designer]	Fornece acesso de leitura e gravação às configurações da experiência de conversa.	Nenhum(a)	Nenhum(a)	Esta é uma função especializada com acesso limitado.
Designer de ações [action_designer]	Fornece acesso de leitura e gravação ao Workflow Studio ações.	sn_conv_fa.conv_fa_designer	Nenhum(a)	Esta é uma função especializada com acesso limitado.
Flow Designer [flow_designer]	Fornece acesso de leitura e gravação ao Workflow Studio fluxos e subfluxos.	sn_conv_fa.conv_fa_designer	Nenhum(a)	Esta é uma função especializada com acesso limitado.

Tipos de dados de entrada compatíveis para subfluxos e ações de conversa

Subfluxos e ações conversacionais oferecem suporte a um número limitado de tipos de dados de entrada. Para ser compatível com interfaces conversacionais, uma ação ou um subfluxo deve incluir somente entradas que usam tipos de dados compatíveis.

ServiceNow AI Platform nome do tipo de dados	Workflow Studio rótulo do tipo de dados
matriz.cadeia de caracteres	Matriz de cadeia de caracteres
booliano	Verdadeiro/Falso
calendário	Data/Hora do Calendário
escolha	Escolha
data	Data
data/hora	Data/Hora
document_id	ID do documento
date_time	Data/Hora

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ServiceNow AI Platform nome do tipo de dados	Workflow Studio rótulo do tipo de dados
due_date	Data de vencimento
e-mail	E-mail
glide_date	Data
glide_time	Hora
glide_date_time	Data/Hora
GUID	SYS ID (GUID)
html	HTML
inteiro	Inteiro
longo	Longa
longint	String de Inteiros Longos
referência	Referência
schedule_date_time	Data/Hora da Programação
cadeia de caracteres	Cadeia de caracteres
string_full_utf8	Cadeia de caracteres (UTF-8 completo)
table_name	Nome da tabela

Compatível Catálogo de serviços tipos de variáveis

Workflow Studio oferece suporte a vários Catálogo de serviços tipos de variáveis para conjuntos de variáveis de linha única e de várias linhas.

Tipos de variáveis compatíveis

Catálogo de serviços tipo de variável	Workflow Studio tipo de variável para conjuntos de variáveis de linha única	Workflow Studio tipo de variável para conjuntos de variáveis com várias linhas
Caixa de seleção	Verdadeiro/Falso	Verdadeiro/Falso
Data	Data	Date/hora
Data e hora	Date/hora	Date/hora
Duração	Duração	Cadeia de caracteres
E-mail	E-mail	Cadeia de caracteres
HTML	HTML	Sem suporte
Endereço IP	Endereço IP	Cadeia de caracteres
Rótulo	Cadeia de caracteres	Sem suporte
Coletor de listas	Lista	Sem suporte
Múltipla Escolha de Pesquisa	Escolha	Cadeia de caracteres
Caixa de seleção de pesquisa	Escolha	Cadeia de caracteres
Macro	Cadeia de caracteres	Sem suporte

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de variáveis compatíveis

Catálogo de serviços tipo de variável	Workflow Studio tipo de variável para conjuntos de variáveis de linha única	Workflow Studio tipo de variável para conjuntos de variáveis com várias linhas
Macro com rótulo	Cadeia de caracteres	Sem suporte
Mascarado	Código mascarado	Cadeia de caracteres
Texto de várias linhas	Área de texto pequena de várias linhas	Cadeia de caracteres
Múltipla escolha	Escolha	Escolha
Escala numérica	Inteiro	Inteiro
Referência	Referência	Cadeia de caracteres
Caixa de seleção	Escolha	Escolha
Texto de linha única	Cadeia de caracteres	Cadeia de caracteres
URL	URL	Cadeia de caracteres
Texto de linha única larga	Cadeia de caracteres	Cadeia de caracteres
Sim/Não	Verdadeiro/Falso	Verdadeiro/Falso

Mais informações

Para obter uma lista de Catálogo de serviços tipos de variáveis, consulte Types of service catalog variables .

Funções de transformação

Transforme valores de cápsula de dados sem a necessidade de escrever um script. Use funções de transformação para reformatar texto, executar cálculos matemáticos, limpar instruções SQL potencialmente inseguras e serializar objetos complexos em XML bruto.

As categorias de função de transformação disponíveis incluem data e hora , cadeia de caracteres , utilitários , matemática simples , limpar argumentos de shell , Limpar SQL e dados complexos . Alguns exemplos de usos da função de transformação incluem:

- Aparando o espaço em branco de uma cadeia de caracteres antes de integrá-la em CMDB.
- Adicionar dias, horas, minutos e segundos a uma data ou hora para localizar um fuso horário específico.
- Limpar valores SQL para evitar injeção como parte de um Etapa JDBC para um IntegrationHub spoke.
- Recuperando um valor apropriado de um mapa de prioridades que têm valores equivalentes em um banco de dados de terceiros.
- Transformar um objeto complexo em XML bruto como parte de um Etapa REST **Corpo da solicitação** campo.

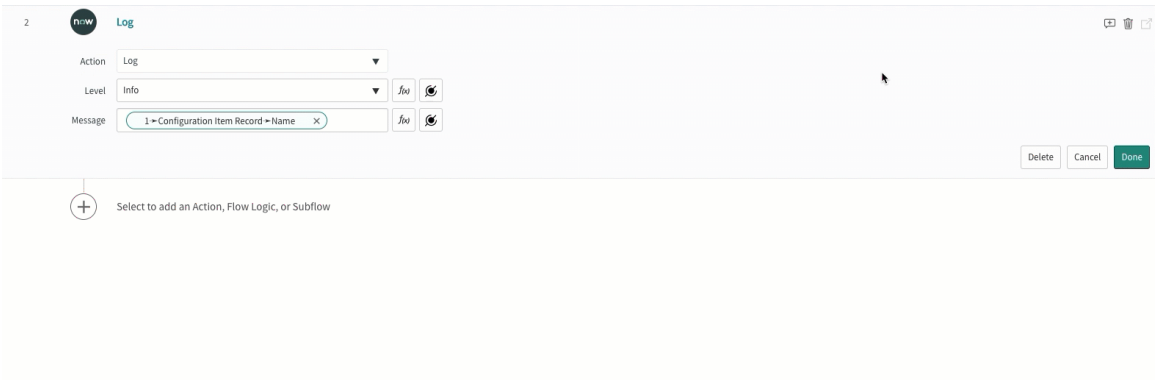
Tradução automática

© 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.

Nota:
Funções de transformação personalizadas não são compatíveis no momento. Para obter informações sobre como criar funções personalizadas para transformar Workflow Studio dados, consulte Scripts em linha .

Aplicando uma função de transformação

Você pode aplicar uma função de transformação a uma cápsula de dados ao projetar ou criar um fluxo. Para aplicar uma função de transformação, aponte ou tabulação a uma cápsula de dados e selecione **f(x)** (ícone) que aparece. Selecionar o ícone exibe a lista Transformações disponíveis. Selecione a função de transformação que você deseja aplicar à cápsula de dados, insira informações em todos os campos obrigatórios e selecione **Aplicar** . Sua função de transformação selecionada aparece na lista Transformações aplicadas.



Aplicação de várias funções de transformação

Você pode aplicar várias funções de transformação à mesma cápsula de dados. O sistema aplica funções de transformação sequencialmente de cima para baixo, conforme listado na lista Transformações aplicadas. Por exemplo, você pode aplicar uma cadeia de caracteres à função Transformação de data seguida pela função Adicionar transformação de tempo.

Exibindo funções de transformação aplicadas

Você pode descobrir quais funções de transformação são aplicadas a uma cápsula de dados observando a lista Transformações aplicadas. Ao projetar ou criar um fluxo ou ação, aponte para ou pressione Tab para a cápsula de dados e selecione **f(x)** (ícone). Você também pode exibir funções de transformação aplicadas no detalhes da execução do fluxo .

Nota:
Os valores de saída das funções de transformação aplicadas são valores de campo, não Valores de exibição .

Quando uma cápsula de dados é descartada em determinados tipos de entradas, o sistema sugere automaticamente uma categoria de função de transformação relacionada à entrada. Por exemplo, o sistema sugere funções de transformação para escapar caracteres especiais em instruções SQL, impedir a injeção de script em scripts de shell e validar solicitações de API ou operação. Atualmente, o sistema sugere categorias de função de transformação para estas entradas:

- Para cápsulas de dados descartadas na entrada da **Instrução SQL** da etapa JDBC, a categoria de função de transformação limpar SQL é exibida automaticamente.
- Para cápsulas de dados descartadas na entrada do **Comando** da etapa SSH, a categoria de função de transformação limpar argumentos de shell é exibida automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Diretrizes gerais

Aplique funções de transformação a tipos válidos de cápsulas de dados para a entrada

Certifique-se de verificar o tipo de cápsula de dados da entrada antes de aplicar uma função de transformação. Aplicar uma função de transformação a um tipo de cápsula de dados inválido faz com que o sistema ignore a transformação. Também ocorrerá um erro se as funções de transformação produzirem resultados que o sistema não pode analisar. Por exemplo, ao transformar uma cadeia de caracteres em uma data, o sistema emite um erro se a transformação não produzir uma data válida.

Confirme as funções de transformação aplicadas para várias entradas com o mesmo cápsula de dados

Uma função de transformação cria um novo valor no tempo de execução para uma entrada específica e não muda a cápsula de dados original. Se você usar a mesma cápsula de dados em várias ações ou etapas, as funções de transformação devem, portanto, ser aplicadas a cada entrada individual t.

Exiba os valores transformados finais nos detalhes da execução do fluxo

Somente o valor transformado final aparece em detalhes da execução do fluxo e não o valor de cada transformação aplicada.

Teste as funções de transformação para verificar se elas produzem os resultados esperados

Certifique-se de que suas funções de transformação produzam os valores de tempo de execução esperados para as cápsulas de dados. Para obter mais informações, consulte Teste um fluxo e. Teste uma ação .

Funções de transformação de data e hora

Use as funções de transformação de data e hora para recalcular ou reformatar cápsulas de dados para valores de data/hora.

As funções de transformação de data e hora exigem uma cápsula de dados de entrada de data/hora ou cadeia de caracteres. Algumas funções também são compatíveis com cápsulas de dados de duração. Certifique-se de usar a entrada correta tipo de cápsula de dados ao aplicar funções de transformação de data e hora. Se uma função de transformação de data e hora for aplicada a um tipo de cápsula de dados inadequado, os dados não serão transformados no tempo de execução e o valor de entrada será retornado. Para obter mais informações sobre como confirmar os valores de tempo de execução do fluxo, consulte Teste um fluxo .

Nota:
Os valores de data/hora de tempo de execução não estão localizados e aparecem no fuso horário UTC (Tempo universal coordenado). Para obter mais informações, consulte Fusos horários e. representação de fuso horário .

Adicionar Tempo

Adiciona dias, horas, minutos ou segundos a uma entrada Data/Hora, Data, Data de Vencimento ou Duração.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Data/Hora, Data, Data de vencimento ou Duração	`Duration` - Quantidade de tempo a ser adicionada	Data/Hora - Valor de data/hora transformado após

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Nota: Se a entrada for uma Data ou Data de vencimento, a transformação criará um valor de Data/Hora completo usando valores de hora 0, minuto 0 e segundo 0.	em dias, horas, minutos e segundos	adicionar o especificado *Duration*

Exemplo

- Entrada: 2019-09-12 11:00:00
- Duração: 3 horas
- Saída: 2019-09-12 14:00:00

Subtrair tempo

Subtrai dias, horas, minutos e/ou segundos da entrada Data/Hora, Data, Data de Vencimento ou Duração.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Data/Hora, Data, Data de vencimento ou Duração **Nota:** Se a entrada for uma Data ou Data de vencimento, a transformação criará um valor de Data/Hora completo usando valores de hora 0, minuto 0 e segundo 0.	*Duration* - Insira uma quantidade de tempo a subtrair em dias, horas, minutos e segundos	Data/Hora - Valor de data/hora transformado após a subtração do especificado *Duration*

Exemplo

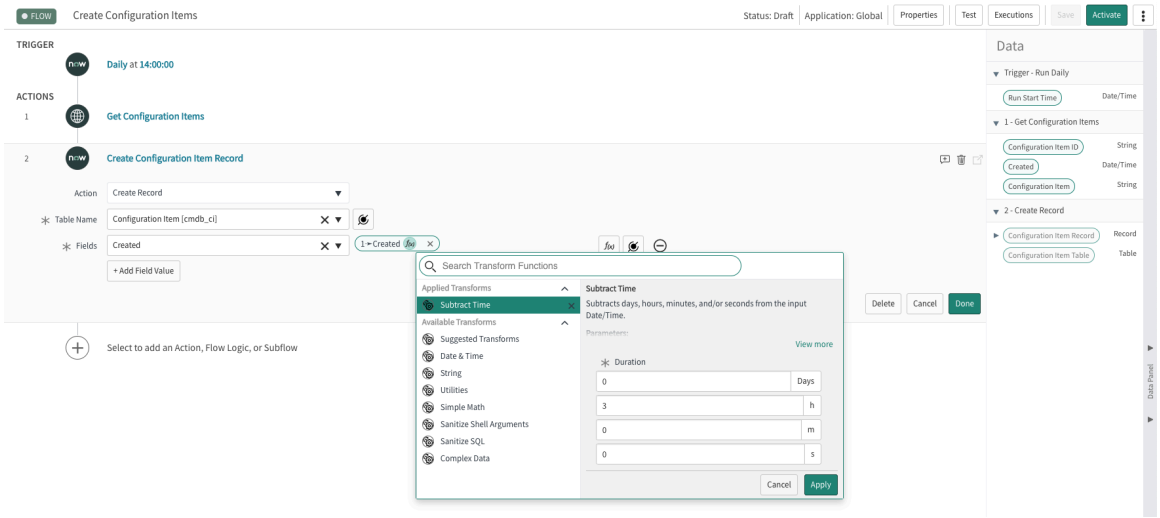
- Entrada: 2019-09-12 11:00:00
- Duração: 2 dias, 1 horas, 5 minutos, 10 segundos
- Saída: 2019-09-10 09:54:50

Neste exemplo, o fluxo recupera um registro de Item de configuração do CMDB de uma instância remota. Em seguida, a função Subtrair transformação de tempo localiza o valor do **Criado** Subtraindo três horas da data/hora 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.

Localize o fuso horário de um valor de campo



Cadeia de caracteres para data

Converte a cadeia de caracteres de entrada em uma data/hora.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres formatada conforme especificado em *Input Date Format*	• *Input Date Format* - Formato de data/hora ou data da cadeia de caracteres de entrada • *Custom Format* Formato de data/hora válido ou data representado como uma cadeia de caracteres. Necessário somente se o Formato personalizado estiver selecionado como *Input Date Format*.	Data/ Hora

Nota:

- Se for o valor de Data/Hora para **Formato personalizado** A entrada está incompleta, a transformação cria um valor de Data/Hora completo usando datas e horas padrão. Nesse caso, o padrão de transformação é o ano atual, o mês atual, o dia 1 de um mês, a hora 0, o minuto 0 e o segundo 0. Por exemplo, um valor de cápsula de dados de entrada de **Outubro de 2019** e um formato de data personalizado de **Aaaa MMM** produz uma saída de `2019-10-01 00:00:00` .
- Se você usar um tipo de cápsula de dados incorreto ou inválido **Formato personalizado** , o fluxo é cancelado durante o tempo de execução.

Exemplo

- Entrada: `'1995-11-20'`
- Formato de data de entrada: `Data ISO (2004-06-28)`
- Saída: `1995-11-20 00:00:00`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Data para cadeia de caracteres

Converte a data/hora, data ou data de vencimento em uma cadeia de caracteres. Selecione um **Formato de data** Para a data/hora de entrada. Como alternativa, insira um **Formato personalizado** Para a data/hora de entrada.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
data/hora, data ou data de vencimento.	• `Output Date Format` Formato de data/hora ou data da cadeia de caracteres de saída • `Custom Format` Formato de data/hora válido ou data representado como uma cadeia de caracteres. Necessário somente se estiver selecionando Formato personalizado como **Formato de data** .	Cadeia de caracteres formatada conforme especificado em `Output Date Format`

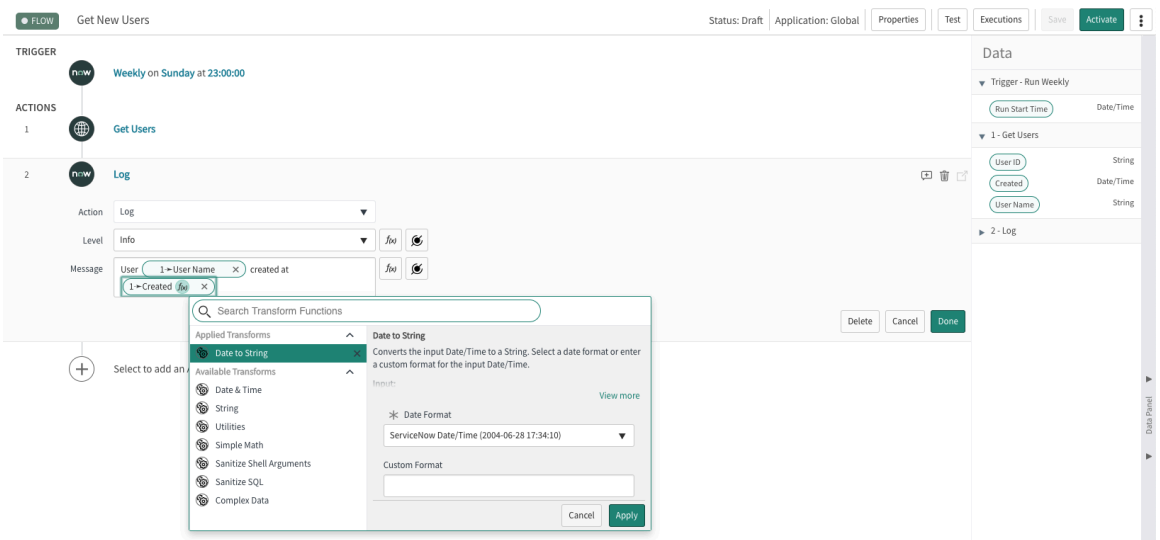
Nota:
Se você usar um tipo de cápsula de dados de entrada incorreto ou inválido **Formato personalizado** , o fluxo é cancelado durante o tempo de execução.

Exemplo

- Entrada: `1969-12-31 14:23:57`
- Formato da data de saída: `Personalizado (insira abaixo)`
- Formato personalizado: `MMM dd, aaaa 'at' hh:mm a.`
- Saída: `'Em 31 de dezembro de 1969 às 2:23:00'`

Neste exemplo, o fluxo recupera um registro Usuário [sys_user] de um banco de dados de terceiros. A função Transformação de Data para Cadeia de caracteres converte o formato do **Criado** e registra em log a data, a hora e o nome associados ao registro.

Concatenar um valor de data/hora com um valor de cadeia de caracteres



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formatos de data personalizados

Você pode especificar um formato de data personalizado com uma sequência de cadeias de caracteres de padrão de data e hora específicas. Uma cadeia de caracteres padrão consiste em uma ou mais letras maiúsculas e minúsculas de A a Z. Qualquer texto entre aspas é ignorado e, em vez disso, copiado para a saída de data.

Cadeia de caracteres	Descrição	Formatos de Saída	Exemplo
G	Designador de era	Texto	AD
y	Ano	Ano	2019; 19
Y	Semana do ano	Ano	2019; 19
M	Mês do ano (na data)	Mês	Julho; jul; 07
L	Mês do ano (valor autônomo)	Mês	Julho; jul; 07
w	Semana do ano	Número	52
Sem	Semana do mês	Número	1
D	Dia do ano	Número	365
D	Dia do mês	Número	2
F	Dia da semana do mês	Número	3
E	Nome do dia na semana	Texto	Quarta-feira; qua
u	Dia da semana	Número	3
a	a.m. ou p.m.	Texto	p.m.
H	Hora do dia de 0 a 23	Número	0
k	Hora do dia de 1 a 24	Número	24
mil	Hora em am ou pm de 0 a 11	Número	0
h	Hora em am ou pm de 1 a 12	Número	12
M	Minuto da hora	Número	59
s	Segundo do minuto	Número	1
S	Milissegundo	Número	500
z	Fuso horário no formato padrão	Fuso horário no formato padrão	Horário padrão do Pacífico; PST
Z	Fuso horário no formato RFC 822	Fuso horário no formato RFC 822	-0800
X	Fuso horário no formato ISO 8601	Fuso horário no formato ISO 8601	-08; -0800; -08:00

Dia

Recupera o componente do dia da data/hora especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Data/Hora	Dia a partir da data especificada.

Exemplo

- Entrada: `2021-11-20 13:06:12`
- Formato de data de entrada: `Data ISO (2004-06-28)`
- Saída: `20`

Hora

Recupera o componente de hora da data/hora especificada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Data/Hora	Inteiro - Hora a partir da data especificada.

Exemplo

- Entrada: `2021-11-20 13:06:12`
- Formato de data de entrada: `Data ISO (2004-06-28)`
- Saída: `13`

Minuto

Recupera o componente de minuto da data/hora especificada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Data/Hora	Componente inteiro - Componente de minuto a partir da data especificada.

Exemplo

- Entrada: `2021-11-20 13:06:12`
- Formato de data de entrada: `Data ISO (2004-06-28)`
- Saída: `06`

Segundo

Recupera o segundo componente da data/hora especificada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Data/Hora	Segundo componente da data especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo

- Entrada: `2021-11-20 13:06:12`
- Formato de data de entrada: `Data ISO (2004-06-28)`
- Saída: `12`

Mês

Recupera o componente Mês da data/hora especificada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Data/Hora	Componente do mês da data especificada.

Exemplo

- Entrada: `2021-11-20 13:06:12`
- Formato de data de entrada: `Data ISO (2004-06-28)`
- Saída: `11`

Semana

Avalia o número da semana para a data/hora especificada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Data/Hora	Número inteiro - Número da semana da data especificada.

Exemplo

- Entrada: `2021-04-07 12:01:12`
- Formato de data de entrada: `Data ISO (2004-06-28)`
- Saída: `15`

Ano

Recupera o componente Ano da data/hora especificada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Data/Hora	Componente do ano a partir da data especificada.

Exemplo

- Entrada: `2021-04-07 12:01:12`
- Formato de data de entrada: `Data ISO (2004-06-28)`
- Saída: `2021`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Diferença de datas

Avalia a diferença de duração de tempo entre a data de entrada especificada e a data do parâmetro e, em seguida, adiciona a duração de tempo de diferença ao tempo de época (1970-01-01 00:00:00).

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
data/hora, data ou data de vencimento.	data/hora, data ou data de vencimento.	Duração - Diferença de duração de tempo adicionada ao tempo de época (1970-01-01 00:00:00).

Exemplo

- Entrada: `2021-05-02 09:10:12`
- Formato de data de entrada: `Data ISO (2004-06-28)`
- Parâmetros: `2021-04-07 06:02:23`
- Saída: `1970-01-26 03:07:49`

Fim do mês

Avalia o último dia do mês depois de adicionar o número especificado de meses à data especificada.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Data	Número de meses - meses a serem adicionados à data especificada.	Último dia do mês após adicionar o número de meses à data de entrada especificada.

Exemplo

- Entrada: `2021-11-20`
- Formato de data de entrada: `Data ISO (2004-06-28)`
- Número de meses: `3`
- Saída: `2022-02-28`

Funções de transformação de cadeia de caracteres

Use funções de transformação de cadeia de caracteres para reformatar ou executar cálculos em cápsulas de dados de cadeia de caracteres.

As funções de transformação de cadeia de caracteres exigem uma cápsula de dados de entrada de cadeia de caracteres Certifique-se de usar a entrada correta tipo de cápsula de dados ao aplicar funções de transformação de cadeia de caracteres. Se uma função de transformação de cadeia de caracteres for aplicada a um tipo de dados inadequado, os dados não serão transformados no tempo de execução e o valor de entrada será retornado. Para obter mais informações sobre como confirmar os valores de tempo de execução do fluxo, consulte Teste um fluxo .

Converter cadeia de caracteres em número

Converte uma cadeia de caracteres em um número.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	Número - Número convertido de uma cadeia de caracteres.

Exemplo

- Entrada: `"500"`
- Saída: `500`

Contém

Retorna **verdadeiro** quando a cadeia de caracteres de entrada contém uma determinada sequência de caracteres.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	Caracteres a serem pesquisados.	Booliano que indica se existe uma sequência de caracteres na cadeia de caracteres de entrada

Exemplo

- Entrada: `Pizza de queijo`
- Parâmetro: `Queijo`
- Saída: `verdadeiro`

Não contém

Retorna **verdadeiro** quando a cadeia de caracteres de entrada não contém uma determinada sequência de caracteres.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	Caracteres a serem pesquisados.	Booliano que indica se uma sequência de caracteres não existe na cadeia de caracteres de entrada

Exemplo

- Entrada: `Pizza de queijo`
- Parâmetro: `Joey`
- Saída: `verdadeiro`

Termina com

Retorna **verdadeiro** quando a cadeia de caracteres de entrada termina com uma determinada sequência de caracteres.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	Caracteres a serem pesquisados.	Booliano que indica se a cadeia de caracteres de entrada termina com a sequência de caracteres fornecida

Exemplo

- Entrada: `Pizza de queijo`
- Parâmetro: `Pizza`
- Saída: `verdadeiro`

Primeiro caractere

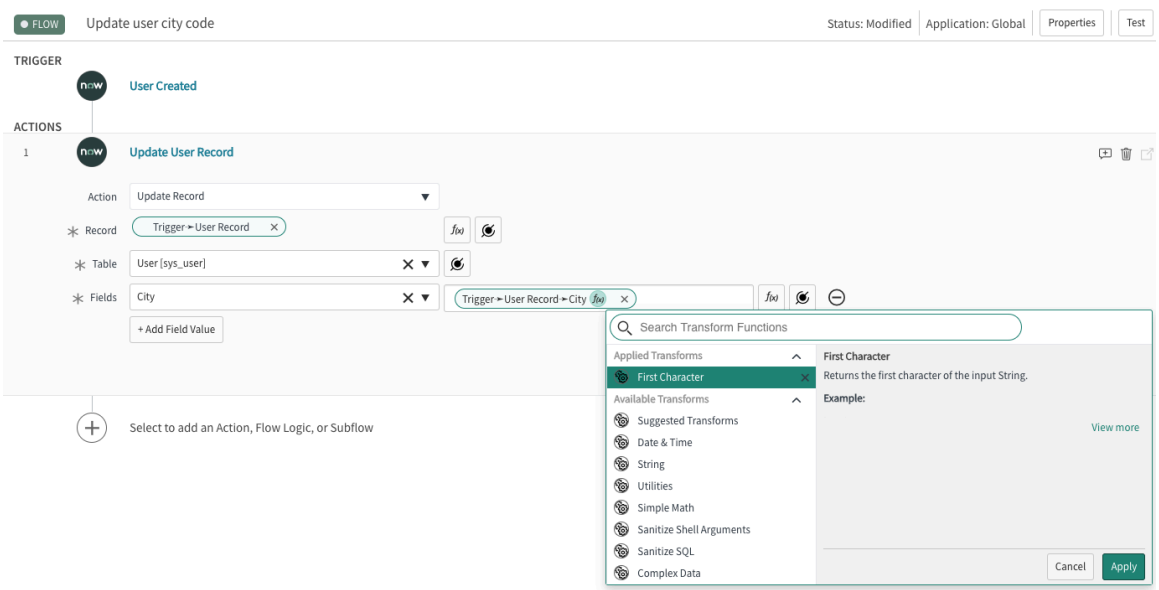
Retorna o primeiro caractere da cadeia de caracteres de entrada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	Cadeia de caracteres - Cadeia de caracteres transformada como o primeiro caractere da cadeia de caracteres de entrada

Exemplo

- Entrada: `Madrid`
- Saída: `M`

Neste exemplo, o fluxo é acionado quando um registro Usuário [sys_user] é criado. Em seguida, o fluxo atualiza o. **Cidade** Campo do registro Usuário [sys_user] com um código que é representado como o primeiro caractere do nome da cidade.



Último caractere

Retorna o último caractere da 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.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	Cadeia de caracteres - Cadeia de caracteres transformada como o último caractere da cadeia de caracteres de entrada

Exemplo

- Entrada: `Madrid`
- Saída: `d`

Substituir cadeia de caracteres

Retorna uma cadeia de caracteres substituída da cadeia de caracteres de entrada com base na expressão regular fornecida (regex) e na cadeia de caracteres de substituição. Use o formato de expressão regular JavaScript.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	• *`Regex`* - Expressão regular a ser correspondida para substituição • *`Replace String`* Cadeia de caracteres de substituição	Cadeia de caracteres resultante após a substituição por parâmetros fornecidos

Exemplo

- Entrada: `Exemplo de cadeia de caracteres de entrada."`
- Parâmetros:
  - Regex: `""`
  - Cadeia de caracteres de substituição: `""`
- Saída: `Exemplo de cadeia de caracteres de entrada."`

Tamanho

Retorna o número total de caracteres na cadeia de caracteres de entrada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	Inteiro

Exemplo

- Entrada: `Exemplo de cadeia de caracteres de entrada.`
- Saída: `21`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dividir

Retorna um Array.String com base em um fornecido **Separador** Que divide a cadeia de caracteres de entrada. . **Separador** O campo é deixado em branco, a transformação é ignorada e o sistema retorna a cadeia de caracteres de entrada. Se estiver inserindo qualquer tipo de dados diferente de uma cadeia de caracteres como **Separador** , O sistema converte o valor fornecido em uma cadeia de caracteres.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	*Separator* - Insira um delimitador que especifica onde a cadeia de caracteres de entrada deve ser dividida. Se deixado em branco, a cadeia de caracteres de entrada não será transformada no tempo de execução.	Array.String uma matriz de substrings da cadeia de caracteres de entrada.

Exemplo

- Entrada: `Exemplo, entrada, cadeia de caracteres.`
- Separador: `,`
- Saída: `["exemplo", "entrada", "cadeia de caracteres"]`

Começa com

Retorna **verdadeiro** quando a cadeia de caracteres de entrada começa com uma determinada sequência de caracteres.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	Caracteres a serem pesquisados.	Booliano que indica se a cadeia de caracteres de entrada começa com a sequência de caracteres fornecida

Exemplo

- Entrada: `Pizza de queijo`
- Parâmetro: `Chees`
- Saída: `verdadeiro`

Substring

Retorna uma substring da cadeia de caracteres de entrada que é baseada no fornecido **Índice de início** e. **Índice final** . O índice de cadeia de caracteres de entrada começa em 0.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	• *Start Index* - Índice do primeiro caractere a ser incluído na substring retornada • *End Index* - Índice do último caractere a ser incluído na substring retornada	Cadeia de caracteres - Cadeia de caracteres transformada como uma substring da cadeia de caracteres de entrada

Exemplo

- Entrada: `Exemplo de cadeia de caracteres de entrada`
- Índice inicial: `3`
- Índice final: `6`
- Saída: `mple`

Para minúsculas

Converte os caracteres da cadeia de caracteres de entrada em minúsculas.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	cadeia de caracteres em minúsculas.

Exemplo

- Entrada: `Exemplo de cadeia de caracteres de entrada`
- Saída: `exemplo de cadeia de caracteres de entrada`

Para maiúsculas/minúsculas

Muda a maiúsculas e minúsculas das palavras na cadeia de caracteres de entrada. Maiúscula a primeira letra de cada palavra e torna as letras restantes na palavra minúsculas. Uma palavra é considerada qualquer cadeia de caracteres separada por um espaço, hífen, barra invertida ou caractere de barra. A função de transformação sempre avalia palavras da esquerda para a direita para determinar a primeira letra.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	cadeia de caracteres em letras maiúsculas

Exemplo

- Entrada: `Cadeia de caracteres/TEXTO de entrada de exemplo`
- Saída: `Cadeia de caracteres/texto de entrada de exemplo`

Para maiúsculas

Converte os caracteres da cadeia de caracteres de entrada em maiúsculas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	cadeia de caracteres em maiúsculas.

Exemplo

- Entrada: Exemplo de cadeia de caracteres de entrada
- Saída: EXEMPLO DE CADEIA DE CARACTERES DE ENTRADA

Corte

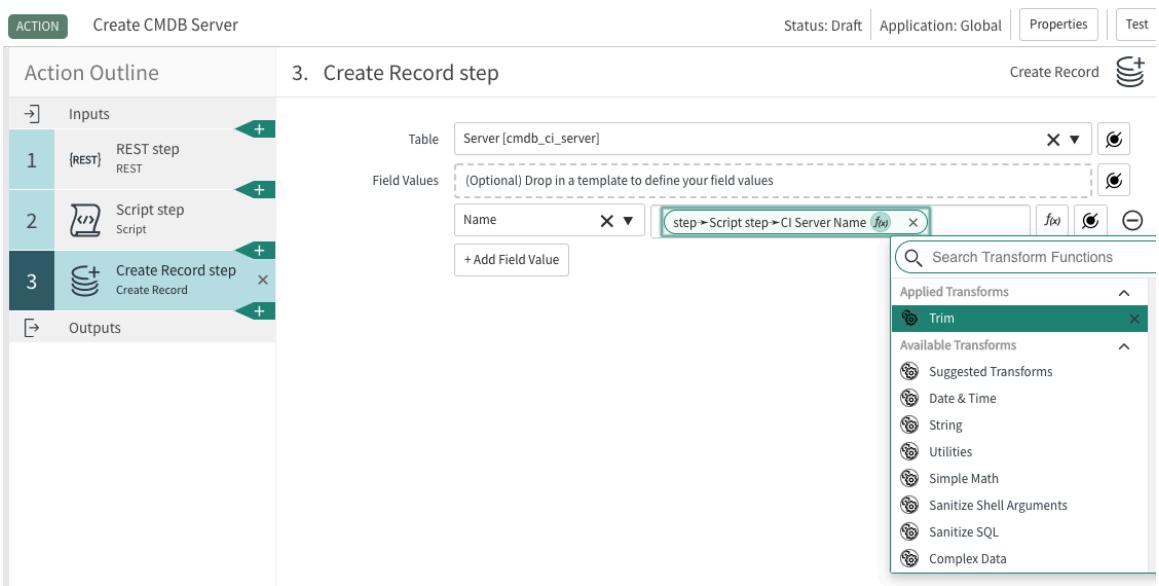
Remove espaços em branco do início e do final da cadeia de caracteres de entrada. Não remove o espaço em branco na cadeia de caracteres de entrada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	Cadeia de caracteres - Cadeia de caracteres transformada com espaço em branco cortado

Exemplo

- Entrada: SQL Server APAC 1
- Saída: SQL Server APAC 1

Neste exemplo, a ação faz uma chamada REST para um sistema de terceiros e obtém um corpo de resposta que contém dados sobre um servidor. Em seguida, a função Transformação de corte remove qualquer espaço em branco indesejado antes de adicionar o nome do servidor a um novo registro na tabela Servidor [cmdb_ci_server].



Funções de transformação de utilitários

Use funções de transformação de utilitários para retornar um objeto complexo de uma matriz ou um valor associado a uma chave específica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As funções de transformação de utilitários exigem uma matriz, par nome-valor, cadeia de caracteres, número inteiro ou cápsula de dados de entrada de escolha. Certifique-se de usar a entrada correta tipo de cápsula de dados ao aplicar funções de transformação de utilitários. Se uma função de transformação de utilitário for aplicada a um tipo de dados inadequado, os dados não serão transformados no tempo de execução e o valor de entrada será retornado. Para obter mais informações sobre como confirmar os valores de tempo de execução do fluxo, consulte Teste um fluxo .

Obter primeiro item da matriz

Retorna o primeiro item da matriz de entrada como um objeto complexo.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Matriz	*Complex Object* - Primeiro item encontrado na matriz de entrada

Obter item da matriz

Retorna um objeto complexo a partir da matriz de entrada. Insira um valor para *Nth Item*Na matriz de entrada que você deseja retornar. . *Nth Item*Representa o índice de matriz, começando em 0.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Matriz	*Nth Item* - Insira o índice do objeto de destino na matriz de entrada. O índice de matriz começa em 0.	Objeto Complexo

Obter Item de Nome/Valores

Retorna um valor associado a uma chave correspondente de um mapa de pares Nome-Valor.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Pares Nome-Valor	• *Key* - Nome da chave usada para pesquisar seu valor correspondente • *Default* - O valor retornado quando não há chave correspondente	Cadeia de caracteres associada à chave correspondente

Nota:
Ao aplicar a função de transformação Obter item da função de transformação Nome/Valores, considere que o valor do tempo de execução pode ser o valor do sistema, não o valor de exibição. Por exemplo, se estiver mapeando **Prioridade** Na tabela Incidente a um campo semelhante em uma tabela remota, o valor de tempo de execução retornado pode ser 2, não 2 - Alto.

Exemplo de uso:

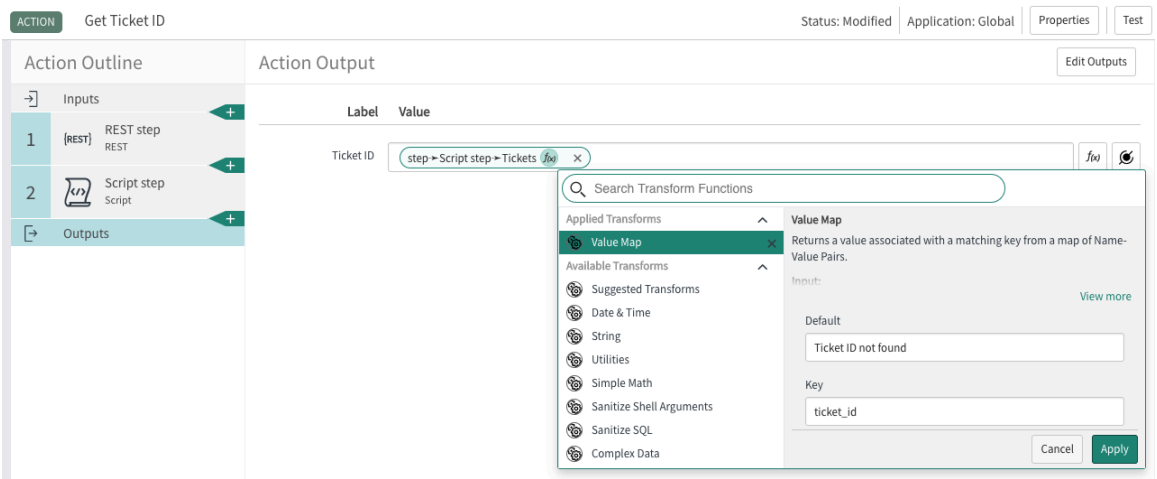
- Entrada: `"username":"abel.tuter"`
- Chave: `nome de usuário`

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.

- Padrão: `example.username`
- Saída: `abel.tuter`

Neste exemplo, uma ação faz uma chamada REST para um sistema de terceiros e obtém dados do tíquete como um mapa de pares Nome-Valor. Um ID de tíquete é fornecido como uma saída para esta ação. A função de transformação Obter item de nome/valores retorna o valor associado ao `tíquete_id` chave ou `ID do tíquete não encontrado` .



Obter último item da matriz

Retorna o último item da matriz de entrada como um objeto complexo.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Matriz	`Complex Object` Último item encontrado na matriz de entrada

Está em branco

Retorna **verdadeiro** quando a entrada está em branco. Uma entrada de cadeia de caracteres fica em branco quando é uma cadeia de caracteres vazia. Uma entrada de número inteiro fica em branco quando é zero. Uma entrada booliana fica em branco quando está **falso** .

Nota:
Esta função de transformação não oferece suporte a entradas de referência.

Cápsula de dados de entrada	Saída
Qualquer	Retorna **verdadeiro** ou **falso**

Exemplo de uso:

- Entrada: Uma cápsula de dados inteiros com `0`
- Saída: `verdadeiro`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Falso

Retorna **verdadeiro** quando a entrada é falsa. Uma cadeia de caracteres é falsa quando é uma cadeia de caracteres vazia. Um número inteiro é falso quando é zero. Uma entrada booliana é falsa quando é **falso** .

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Qualquer	Retorna **verdadeiro** ou **falso**

Exemplo de uso:

- Entrada: Uma cápsula de dados inteiros com `13`
- Saída: `falso`

Não está em branco

Retorna **verdadeiro** quando a entrada não está em branco. Uma cadeia de caracteres não fica em branco quando não é uma cadeia de caracteres vazia. Um número inteiro não fica em branco quando é qualquer coisa, menos zero. Uma entrada booliana não fica em branco quando está **verdadeiro** .

Nota:
Esta função de transformação não oferece suporte a entradas de referência.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Qualquer	Retorna **verdadeiro** ou **falso**

Exemplo de uso:

- Entrada: Uma cápsula de dados inteiros com `13`
- Saída: `verdadeiro`

Nulo

Retorna **verdadeiro** quando o valor de entrada é nulo. Uma entrada será nula se não for inicializada ou se for um objeto ou referência nulo.

Cápsula de dados de entrada	Saída
Qualquer	Retorna **verdadeiro** ou **falso**

Exemplo de uso:

- Entrada: Uma cápsula de dados inteiros com `725`
- Saída: `falso`

Verdadeiro

Retorna **verdadeiro** quando a entrada é verdadeira. Uma cadeia de caracteres é verdadeira quando não é uma cadeia de caracteres vazia. Um número inteiro é verdadeiro quando é qualquer coisa, menos zero. Uma entrada booliana é verdadeira quando é **verdadeiro** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Qualquer	Retorna **verdadeiro** ou **falso**

Exemplo de uso:

- Entrada: Uma cápsula de dados inteiros com `13`
- Saída: `verdadeiro`

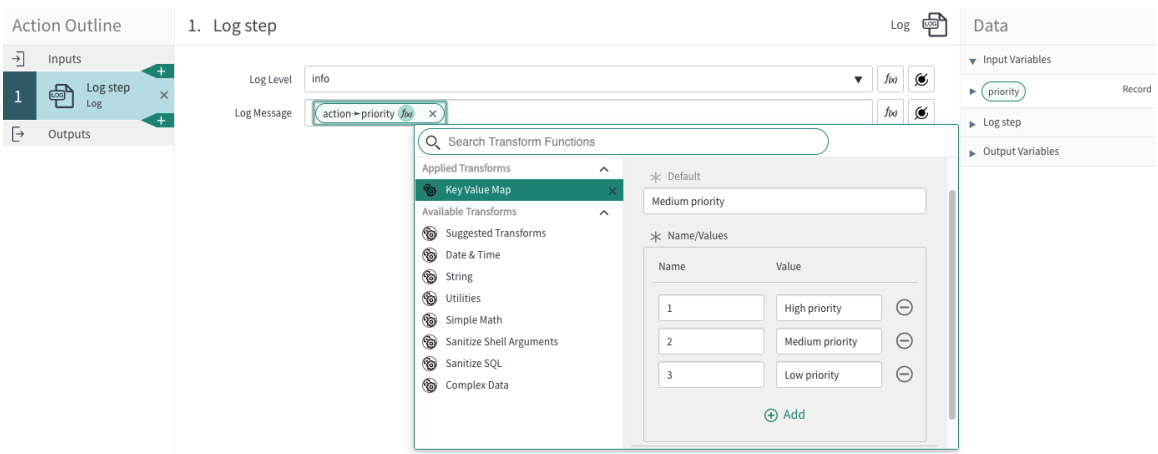
Mapa de valor de chave

Retorna um valor associado a uma chave correspondente ou um valor padrão se não houver uma correspondência.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres ou Inteiro	• *`Name`* - A chave usada para encontrar o valor correspondente • *`Value`* - O valor correspondente a uma chave específica • *`Default`* - O valor retornado quando não há nome correspondente	Cadeia de caracteres associada à chave correspondente

Exemplo de uso:

Neste exemplo, uma ação de log armazena a prioridade de um registro como uma mensagem. Na seção Nomes-Valores, cada prioridade é mapeada para um valor de cadeia de caracteres correspondente. Quando o fluxo é executado, o número de prioridade do registro é transformado em uma cadeia de caracteres e a cadeia de caracteres é registrada em uma mensagem.



Classificação

Classifica a matriz especificada em ordem crescente ou decrescente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Matriz.Cadeia de caracteres, Matriz.Inteiro, Matriz.Booliano ou Matriz.DateTime. Matriz não classificada	`Sort Order` - Crescente ou decrescente	Matriz - Matriz classificada

Nota:
A função de classificação diferencia maiúsculas de minúsculas para array.strings.

Exemplo de uso:

- Entrada: `[7, 2, 3, 1, 7, 9]`
- Parâmetro: Crescente
- Saída: `[1, 2, 3, 7, 7, 9]`

Exclusivo

Remove os elementos duplicados da matriz especificada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Matriz.Cadeia de caracteres, Matriz.Inteiro, Matriz.Booliano ou Matriz.DateTime.	Matriz - Depois que os elementos duplicados são removidos

Exemplo de uso:

- Entrada: `[7, 2, 3, 2, 7, 9]`
- Saída: `[7, 2, 3, 9]`

Ingressar

Concatena os elementos individuais da matriz especificada com o delimitador especificado e retorna a cadeia de caracteres concatenada.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Matriz.Cadeia de caracteres, Matriz.Inteiro, Matriz.Booliano ou Matriz.DateTime.	Delimitador - caractere que separa os elementos individuais após a concatenação.	Cadeia de caracteres - Cadeia de caracteres após a adição de um delimitador.

Exemplo de uso:

- Entrada: `[1, 2, 3]`
- Parâmetros: `.`
- Saída: `2 1 3`

Funções de transformação matemática simples

Use funções de transformação matemática simples para executar cálculos matemáticos básicos em cápsulas de dados numéricos.

As funções de transformação matemática simples exigem uma cápsula de dados de entrada Array.Number, Array.Integer ou Array.Decimal. Certifique-se de usar a entrada 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.

tipo de cápsula de dados ao aplicar funções de transformação matemática simples. Se uma função de transformação matemática simples for aplicada a um tipo de dados inadequado, os dados não serão transformados no tempo de execução e o valor de entrada será retornado. Para obter mais informações sobre como confirmar os valores de tempo de execução do fluxo, consulte Teste um fluxo .

Valor absoluto

Uma função matemática que retorna a distância de zero para qualquer número real. Um valor absoluto é sempre um valor positivo ou zero.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Número, Inteiro ou Decimal	Número como o valor absoluto do número de entrada

Exemplo

- Entrada: `-3`
- Saída: `3`

Adicionar

Adiciona o valor fornecido à entrada.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Número, Inteiro ou Decimal	Número a ser adicionado.	Número como a adição do valor de entrada pelo parâmetro.

Exemplo

- Entrada: `12`
- Parâmetro: `4`
- Saída: `16`

Média

Retorna o valor médio dos elementos na matriz de entrada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Array.Number, Array.Integer ou Array.Decimal	Número como o valor médio da matriz de entrada.

Exemplo

- Entrada: `[10, 30, 20]`
- Saída: `20`

Contagem

Retorna o número de elementos na matriz 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.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Matriz.Número, Matriz.Inteiro, Matriz.Decimal, Matriz.Objeto, Matriz.Cadeia de caracteres, ou Matriz.booliano	Número de elementos na matriz de entrada

Exemplo

- Entrada: `[2, 10, 30]`
- Saída: `3`

Dividir

Divide o valor de entrada por um determinado valor.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Número, Inteiro ou Decimal	Número pelo qual dividir o valor de entrada.	Número como a divisão do valor de entrada pelo parâmetro.

Exemplo

- Entrada: `12`
- Parâmetro: `4`
- Saída: `3`

Máx

Retorna o valor mais alto encontrado na matriz de entrada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Array.Number, Array.Integer ou Array.Decimal	Número como o valor mais alto na matriz de entrada

Exemplo

- Entrada: `[1, -5, 20, 6]`
- Saída: `20`

Mediana

Retorna o valor médio dos elementos na matriz de entrada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Array.Number, Array.Integer ou Array.Decimal	Número como o valor mediano da matriz de entrada.

Exemplo

- Entrada: `[10, 30, 15]`
- Saída: `15`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mín

Retorna o valor mais baixo encontrado na matriz de entrada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Array.Number, Array.Integer ou Array.Decimal	Número como o menor valor na matriz de entrada

Exemplo

- Entrada: `[1, -5, 20, 6]`
- Saída: `-5`

Multiplicar

Multiplica o valor de entrada por um determinado valor.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Número, Inteiro ou Decimal	Número a ser multiplicado.	Número como multiplicação do valor de entrada pelo parâmetro.

Exemplo

- Entrada: `12`
- Parâmetro: `4`
- Saída: `48`

Potência

Retorna o valor do valor de entrada elevado à potência de um determinado valor.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Número, Inteiro ou Decimal	Número como o expoente da potência.	Número como a potência do valor de entrada para o parâmetro.

Exemplo

- Entrada: `2`
- Parâmetro: `3`
- Saída: `8`

Arredondar

Uma função matemática que aproxima um valor numérico com base em regras de arredondamento e uma posição de dígito. A função arredonda para cima adicionando um ao dígito a ser arredondado e substituindo todos os dígitos à direita por zeros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Número, Inteiro ou Decimal	*`Number of Digits`* - Um número inteiro positivo que especifica a posição do dígito a ser arredondado a partir da esquerda	Número como o valor arredondado do número de entrada

Exemplo

- Entrada: `194`
- Parâmetro: `2`
- Saída: `190`

Nota:
A função usa o dígito à direita do dígito do parâmetro para arredondar para cima ou para baixo. Se o dígito à direita tiver um valor de zero a quatro, a função arredondará para baixo. Se o dígito à direita tiver um valor de cinco a nove, a função arredondará para cima. Se não houver dígito à direita, a função arredondará para baixo.

Raiz quadrada

Uma função matemática que calcula um número positivo que, quando multiplicado por si só, produz o valor de entrada. O valor de entrada deve ser um número real positivo.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Número, Inteiro ou Decimal	Número como a raiz quadrada do número de entrada

Exemplo

- Entrada: `16`
- Saída: `4`

Subtrair

Subtrai o valor fornecido da entrada.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Número, Inteiro ou Decimal	Número a ser subtraído do valor de entrada.	Número como a subtração do valor de entrada pelo parâmetro.

Exemplo

- Entrada: `12`
- Parâmetro: `4`
- Saída: `8`

Soma

Retorna a soma de todos os valores na matriz 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.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Array.Number, Array.Integer ou Array.Decimal	Número como uma soma de todos os valores na matriz de entrada

Exemplo

- Entrada: `[1, -5, 20, 6]`
- Saída: `22`

Para Corrigido

Trunca um número flutuante para o número especificado de casas decimais.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetro	Cápsula de dados de saída
Número - Número decimal antes do truncamento.	Número de dígitos - Número que especifica o número de casas decimais a serem truncados.	Número - Número decimal após o truncamento.

Exemplo

- Entrada: `1,93456`
- Parâmetro: `2`
- Saída: `1,93`

Limpar funções de transformação de argumentos de shell

Limpe as funções de transformação de argumentos do shell para remover quaisquer injeções de comando potencialmente inseguras em cápsulas de dados de cadeia de caracteres a serem usadas para script de shell do Bash.

Limpar argumentos do shell As funções de transformação exigem uma cápsula de dados de entrada de cadeia de caracteres. Certifique-se de usar a entrada correta tipo de cápsula de dados ao aplicar limpar argumentos de shell funções de transformação. Se uma função de transformação de argumentos de shell de limpeza for aplicada a um tipo de dados inadequado, os dados não serão transformados no tempo de execução e o valor de entrada será retornado. Para obter mais informações sobre como confirmar os valores de tempo de execução do fluxo, consulte Teste um fluxo .

Nota:
Quando uma cápsula de dados é descartada em **Comando** entrada para um Etapa SSH , a categoria de função de transformação de argumentos de shell de limpeza é exibida automaticamente.

Limpar argumentos do shell do Bash

Retorna uma cadeia de caracteres livre de injeções de comando inseguras no script shell do Bash. Quebra a cadeia de caracteres de entrada com aspas simples e escapa de todas as aspas simples existentes para que você possa passar a cadeia de caracteres diretamente para uma função de shell como um argumento seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	Cadeia de caracteres - Cadeia de caracteres com argumentos do shell Bash escapado corretamente

Limpar funções de transformação SQL

Use Limpar funções de transformação SQL para escapar caracteres especiais e impedir a injeção em cápsulas de dados de cadeia de caracteres a serem usadas para instruções SQL.

Limpar funções de transformação SQL exigem uma cápsula de dados de entrada de cadeia de caracteres. Certifique-se de usar a entrada correta tipo de cápsula de dados Ao aplicar Limpar funções de transformação SQL. Se uma função de transformação SQL de limpeza for aplicada a um tipo de dados inadequado, os dados não serão transformados no tempo de execução e o valor de entrada será retornado. Para obter mais informações sobre como confirmar os valores de tempo de execução do fluxo, consulte Teste um fluxo .

Nota:
Quando uma cápsula de dados é descartada em **Instrução SQL** entrada para um Etapa JDBC , A categoria Limpar função de transformação SQL é exibida automaticamente.

Limpar identificador SQL

Retorna uma cadeia de caracteres com caracteres especiais de escape/valores injetados para identificadores SQL (como nomes de tabela, exibição e coluna). Quebra a cadeia de caracteres de entrada em aspas específicas do banco de dados.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	`Database` - O contexto específico do banco de dados no qual os caracteres são escapados. As opções incluem MySQL, Oracle, PostgreSQL e Microsoft SQL Server.	Cadeia de caracteres - Cadeia de caracteres com identificadores SQL que foram escapados corretamente com base no banco de dados selecionado

Exemplo

- Entrada: `simple_column`
- Banco de dados: `MySQL`
- Saída: `"simple_column"`

Nota:

- Se a cadeia de caracteres de entrada contiver um caractere de ponto, **Limpe o Identificador SQL** retorna um erro. Para ingressar identificadores SQL usando um ponto, use duas cápsulas de dados concatenadas com um ponto e aplique **Limpe o Identificador SQL** para ambas as cápsulas.
- Não coloque a cápsula de dados de entrada entre aspas. O sistema enforma automaticamente o valor de entrada com o tipo de aspas ou colchetes que se aplicam ao seu tipo 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.

Limpar valor de SQL

Retorna uma cadeia de caracteres com caracteres especiais de escape ou valores injetados para valores SQL. Quebra a cadeia de caracteres de entrada em aspas específicas do banco de dados.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	*`Database`* - O contexto específico do banco de dados no qual os caracteres são escapados. As opções incluem MySQL, Oracle, PostgreSQL e Microsoft SQL Server.	Cadeia de caracteres - Cadeia de caracteres com valores SQL que foram escapados corretamente com base no banco de dados selecionado

Exemplo

- Entrada: `"1" -"1`
- Banco de dados: `SQLServer`
- Saída: `"1""1'`

Nota:
Não coloque a cápsula de dados de entrada entre aspas. O sistema enforma automaticamente o valor de entrada com o tipo de aspas ou colchetes que se aplicam ao seu tipo de banco de dados.

Funções complexas de transformação de dados

Use funções complexas de transformação de dados para serializar cápsulas de dados de objetos complexos em um formato XML.

Funções de dados complexas exigem uma cápsula de dados de entrada de objeto complexo. Certifique-se de usar a entrada correta tipo de cápsula de dados ao aplicar funções complexas de transformação de dados. Se uma função de transformação de dados complexa for aplicada a um tipo de dados inadequado, os dados não serão transformados no tempo de execução e o valor de entrada será retornado. Para obter mais informações sobre como confirmar os valores de tempo de execução do fluxo, consulte Teste um fluxo .

Para XML

Serializa o objeto complexo de entrada em XML.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Objeto Complexo	XML: documento XML formatado como uma cadeia de caracteres.

Tradução automática

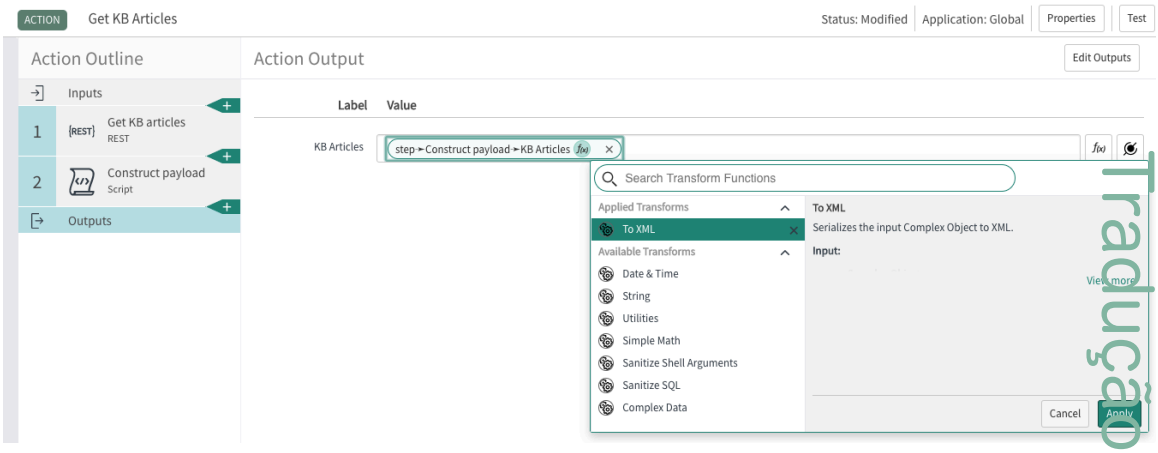
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo

- Entrada: "article_id": KB38433202, "article_description": "Como faço para redefinir minha senha do Active Directory?"
- Saída: <article_id>KB3843202</article_id> <article_description> Como redefinir minha senha do Active Directory?</article_description>

Neste exemplo, uma ação faz uma chamada REST para uma base de conhecimento de terceiros e recupera IDs e descrições de artigos da base de conhecimento. A função Transformação para XML muda o texto JSON do corpo da resposta para o formato XML antes de ser integrado à base de conhecimento do sistema.

Dados transformados do texto JSON para o formato XML



Tipos de fluxos e quando usá-los

Uma matriz de decisão e definições básicas ajudá-lo a determinar que tipo de fluxos criar.

Tipos de fluxos

Fluxo

Um fluxo consiste em um gatilho e uma ou mais ações.

Subfluxo

Um subfluxo consiste em propriedades, uma ou mais entradas, uma ou mais saídas, uma sequência de ações e dados coletados ou criados.

Ao contrário do nome, Fluxo dinâmico é um tipo de lógica de fluxo, não um tipo de fluxo.

Quando usar fluxos diferentes

Quando usar fluxos diferentes

Se...	Em seguida, crie...
Você precisa de uma entrada constante para iniciar um conjunto de ações	Um fluxo
Você precisa de uma entrada variável para iniciar um conjunto de ações	Um subfluxo
Você deseja iniciar um fluxo chamando-o de outro fluxo ou script	Um subfluxo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 usar fluxos diferentes

Se...	Em seguida, crie...
Você deseja reutilizar um conjunto de ações em outros fluxos	Um subfluxo
Você deseja configurar diferentes tipos de entradas para cada chamada	Um subfluxo
Você deseja especificar as entradas disponíveis para um subfluxo quando ele é iniciado	Um subfluxo
Você deseja especificar as saídas disponíveis para um fluxo primário após o término de um subfluxo	Um subfluxo
Você tem um fluxo grande com 25 ou mais ações e deseja melhorar seu desempenho e legibilidade	Subfluxos
Há saídas inter-relacionadas ou alguma ação deve ser realizada quando todas estiverem disponíveis	Subfluxos paralelos
Não há saídas inter-relacionadas ou alguma ação deve ser realizada quando todas estiverem disponíveis	Vários fluxos acionados por um único evento
Você deseja corrigir determinados erros em seus dados de registro automaticamente	Um subfluxo
Evitar o limite de 10 itens no processo de manipulação de erros	Um subfluxo
Você deseja usar saídas de subfluxo para acionar automação em outros fluxos	Um subfluxo

Referência de tabelas de decisão

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as propriedades e a administração das tabelas de decisão em Workflow Studio.

Propriedades do sistema Construtor de decisões

Use as propriedades do sistema para definir limites no número máximo de entradas e decisões para tabelas de decisão criadas em Construtor de decisões.

Essas propriedades estão disponíveis para tabelas de decisão em Construtor de decisões.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties] onde essas propriedades estão localizadas, insira sys_properties.list no filtro de navegação.

Propriedades das tabelas de decisão

Propriedade	Descrição
com.glide.decision_table.excel_hide_references	Quando definidas como verdadeiras, as tabelas de decisão exportadas para o Excel não incluirão listas suspensas de registros para colunas de condição ou resultado com o tipo de referência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades das tabelas de decisão

Propriedade	Descrição
	• Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.decision_table.max_inputs	Número máximo de perguntas de entradas de decisão que pode ser definido em um registro de modelo (sys_decision). • Tipo: inteiro • Valor padrão: Vazio. Não há limites nas entradas quando esta propriedade é deixada em branco.
com.glide.decision_table.max_questions	Número máximo de perguntas de decisão que pode ser definido em um registro de tabela de decisão (sys_decision). • Tipo: inteiro • Valor padrão: Vazio. Não há limites nas entradas quando esta propriedade é deixada em branco.

Nota:

- Uma mensagem de aviso é exibida quando as entradas ou decisões excedem o limite máximo definido pelo administrador.
- Por padrão, as tabelas de decisão em Construtor de decisões exiba as primeiras 20 linhas. Para exibir mais 20 linhas, selecione **Mostrar mais** .

Domain Separation e Construtor de decisões

Esta é uma visão geral do Domain Separation no que se refere a. Construtor de decisões. Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados domínios. Você pode então 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: os processos podem ser criados ou modificados por cliente pelo provedor de serviços (SP). Os casos de uso refletem o uso adequado da aplicação por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve ser capaz de configurar a lógica de negócios do produto mínimo viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para a aplicação específica.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários obrigatórios quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Separação de domínios em Construtor de decisões

- As tabelas de decisão pertencem ao domínio do usuário que as cria. Por exemplo, quando o cliente no domínio PRINCIPAL cria uma tabela de decisão, ele pertence ao domínio PRINCIPAL.
- Embora os usuários em um domínio primário possam ver tabelas de decisão em um domínio secundário, eles devem editá-las no domínio ao qual pertencem. Por exemplo, um administrador no domínio PRINCIPAL pode ver tabelas de decisão do domínio ACME, mas deve alternar para o domínio ACME para editá-lo.

Aprovações clássicas

As aprovações clássicas são um processo legado para exigir autorização em tarefas antes que o trabalho seja concluído. Em versões anteriores, era possível criar registros de aprovação para definir tarefas de aprovação e associar usuários ou grupos para aprová-los ou rejeitá-los.

Os administradores podem definir a lógica de aprovação clássica navegando até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Aprovações**.

Importante:
As regras de aprovação clássicas foram substituídas por Workflow Studio Solicitar Ação de aprovação. Use Workflow Studio para criar uma lógica de aprovação orientada por fluxo de trabalho que seja mais fácil de manter e forneça melhores informações de emissão de relatórios.

Os administradores podem ver todas as solicitações de aprovação navegando até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações** e removendo o filtro de lista.

Um registro de aprovação consiste nestes campos:

Componentes do registro de aprovação

Campo	Valor de entrada
Aprovador	Uma referência ao usuário responsável pela aprovação do registro relacionado.
Estado	As opções são: • Ainda não solicitado (esse estado indica que você ainda não está solicitando a aprovação dessa solicitação aos aprovadores. Até que você defina o status como **Solicitado**, eles não receberão notificações por e-mail sobre a solicitação). • Solicitado • Aprovada • Rejeitado
Aprovação	Um campo de referência de document_id para o registro que está sendo aprovado, em qualquer tabela.
Comentários	Um campo de diário para armazenar comentários sobre a aprovação.
Consolidador de aprovações	Um Criar um formatador e adicioná-lo a um formulário que exiba campos-chave relevantes para a aprovação do documento referenciado. Esse consolidador não será exibido se não houver nenhum registro referenciado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mecanismos de aprovação

As diferenças na forma como as empresas lidam com suas aprovações, bem como as diferenças entre as aprovações das várias aplicações (como Solicitações do Catálogo de serviços e Gestão de mudanças), exigem flexibilidade de suporte na configuração de aprovações nas aplicações.

Importante:
As regras de aprovação clássicas foram substituídas por Workflow Studio Solicitar Ação de aprovação. Use Workflow Studio para criar uma lógica de aprovação orientada por fluxo de trabalho que seja mais fácil de manter e forneça melhores informações de emissão de relatórios.

Essa flexibilidade é fornecida por meio da seleção de um "mecanismo de aprovação" que é usado para gerenciar as aprovações de cada uma das tabelas de tarefas (ou seja, todas as tabelas que estendem a tabela de tarefas).

Existem três opções de mecanismo de aprovação diferentes disponíveis para cada tabela de tarefas.

Opções do mecanismo de aprovação

Opção	Descrição
Regras de aprovação	Um conjunto simples de regras que são avaliadas até que uma corresponda à tabela de tarefas. A regra de aprovação correspondente é usada para criar os usuários que aprovarão a tarefa. Navegue até **Política do Sistema** > **Aprovações**.
Guias de Processos	Uma sequência de etapas de aprovação na qual você pode controlar como as aprovações e rejeições são tratadas. Esta opção está descontinuada e não deve ser usada.
Desativar os mecanismos	Desative ambos os mecanismos de aprovação para essa tabela de tarefas. Essa opção deve ser selecionada e se torna somente leitura quando um fluxo de trabalho é usado para gerenciar o processo de aprovação da tabela. **Nota:** Não desligar os mecanismos de aprovação pode afetar o desempenho ou o impacto do comportamento da sua instância.

Configurar um mecanismo de aprovação

Para gerenciar as aprovações de cada uma das tabelas de tarefas no sistema, configure um mecanismo de aprovação.

Importante:
As regras de aprovação clássicas foram substituídas por Workflow Studio Solicitar Ação de aprovação. Use Workflow Studio para criar uma lógica de aprovação orientada por fluxo de trabalho que seja mais fácil de manter e forneça melhores informações de emissão de relatórios.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Mecanismos de aprovação**.

   A página a seguir aparece com a opção **Mecanismo de aprovação** para cada tabela de tarefas no sistema. Se a opção **Mecanismo de aprovação** estiver esmaecida e exibir **Desativar mecanismos**, leia as **Anotações** na mesma linha. O motivo mais comum para um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mecanismo de aprovação estar desativado é que um fluxo de trabalho está gerenciando as aprovações na tabela. Ter o mecanismo de aprovação desativado evita conflitos com o fluxo de trabalho que podem causar uma série de problemas. Se você quiser usar um mecanismo de aprovação na tabela, defina o fluxo de trabalho como inativo.

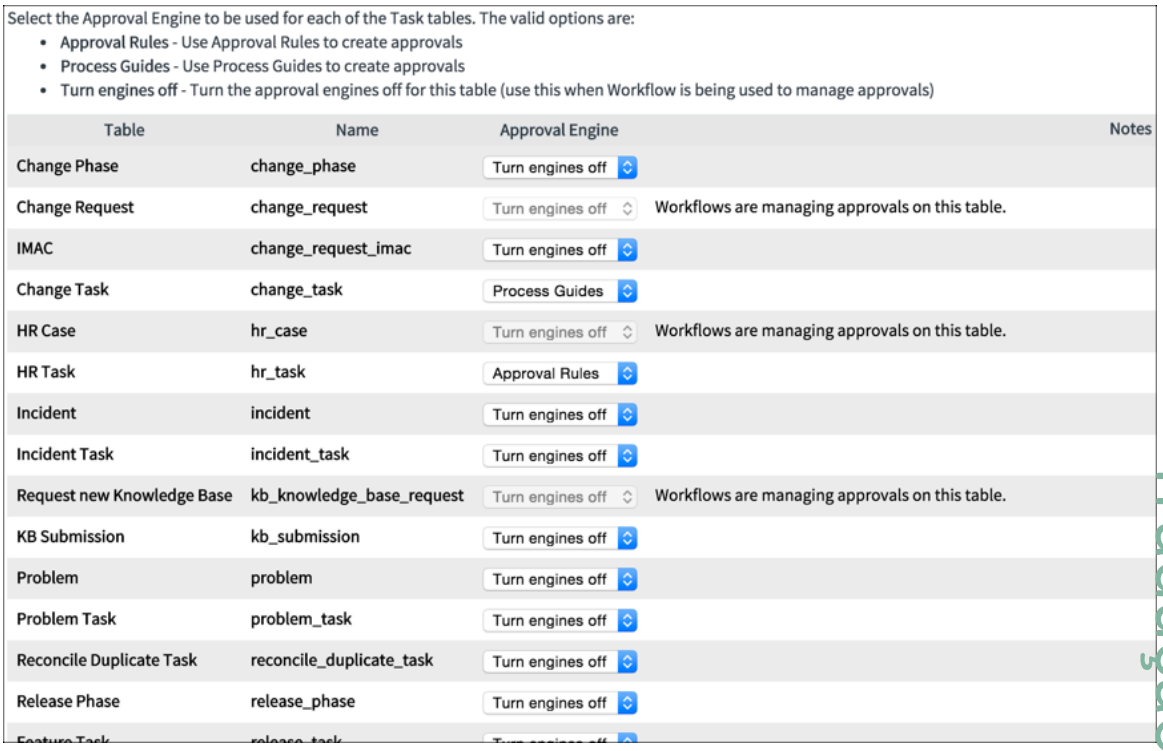

Select the Approval Engine to be used for each of the Task tables. The valid options are:
- Approval Rules - Use Approval Rules to create approvals
- Process Guides - Use Process Guides to create approvals
- Turn engines off - Turn the approval engines off for this table (use this when Workflow is being used to manage approvals)

Table	Name	Approval Engine	Notes
Change Phase	change_phase	Turn engines off	
Change Request	change_request	Turn engines off	Workflows are managing approvals on this table.
IMAC	change_request_imac	Turn engines off	
Change Task	change_task	Process Guides	
HR Case	hr_case	Turn engines off	Workflows are managing approvals on this table.
HR Task	hr_task	Approval Rules	
Incident	incident	Turn engines off	
Incident Task	incident_task	Turn engines off	
Request new Knowledge Base	kb_knowledge_base_request	Turn engines off	Workflows are managing approvals on this table.
KB Submission	kb_submission	Turn engines off	
Problem	problem	Turn engines off	
Problem Task	problem_task	Turn engines off	
Reconcile Duplicate Task	reconcile_duplicate_task	Turn engines off	
Release Phase	release_phase	Turn engines off	

2. Selecione a opção de mecanismo de aprovação para cada tabela de tarefas na lista de seleção.
3. Clique em **Salvar**.
   Essas preferências são salvas como propriedades do sistema chamadas `glide.approval_engine.<table_name>`.

Regras de aprovação

Muitas organizações contam com um processo de aprovação para garantir que as solicitações sejam razoáveis e se ajustem ao orçamento de uma organização.

Importante:
As regras de aprovação clássicas foram substituídas por Workflow Studio Solicitar Ação de aprovação. Use Workflow Studio para criar uma lógica de aprovação orientada por fluxo de trabalho que seja mais fácil de manter e forneça melhores informações de emissão de relatórios.

O catálogo de serviços pode usar estas classes de aprovações:

- Aprovações de gating: Devem ocorrer antes que uma solicitação possa ser iniciada. Por exemplo, permitir que um gerente rejeite a solicitação de um carro da empresa de um funcionário. Para saber mais sobre aprovações de bloqueio, consulte Aprovações de bloqueio.
- Aprovações de processo: Ocorrem em um processo de plano de execução que foi iniciado. Por exemplo, permita que o grupo de segurança rejeite uma solicitação de acesso ao SSN mesmo que o gerente do funcionário a tenha aprovado. Para saber mais sobre aprovações de processo, consulte Aprovações de processo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 permitir que os processos de aprovação operem sem problemas, certifique-se de que os usuários apropriados tenham a função correta e que a função conceda acesso às tabelas para os usuários em todos os domínios e departamentos relevantes.

Definir regras de aprovação automáticas

As regras de aprovação podem definir automaticamente o estado de aprovação como algo diferente de *Ainda não solicitado*. Como resultado, uma regra de aprovação pode criar um conjunto de aprovadores. Você também pode iniciar o processo de aprovação definindo o estado de aprovação como **Solicitado**.

Importante:
As regras de aprovação clássicas foram substituídas por Workflow Studio Solicitar Ação de aprovação. Use Workflow Studio para criar uma lógica de aprovação orientada por fluxo de trabalho que seja mais fácil de manter e forneça melhores informações de emissão de relatórios.

Pré-requisitos

Função necessária: administrador

As regras de aprovação têm dois novos campos:

- **Executar regra antes**: se verdadeiro, a regra de aprovação será executada antes que o registro seja inserido/atualizado.
- **Definir estado**: se essa regra se aplicar, o estado de aprovação do registro da tarefa será definido automaticamente com esse valor.

Nota:
O campo **Definir estado** somente se comportará como esperado se a caixa de seleção **Executar regra antes** estiver habilitada.

- No exemplo abaixo, essa regra define automaticamente o estado da tarefa como *Aprovado* automaticamente.

Campos de regras de aprovação

Aprovações de bloqueio

Uma aprovação de bloqueio atua como um portal pelo qual uma solicitação deve passar antes que ela possa ser iniciada.

Até que todas as aprovações de bloqueio sejam atendidas, nenhuma notificação será encaminhada e nenhuma tarefa será enviada para os técnicos e ninguém começará a trabalhar na solicitação em questão.

Gere aprovações de bloqueio 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.

Aprovações de bloqueio

Título	Descrição
Regras de aprovação	Podem ser aplicadas ao catálogo de serviços, bem como a qualquer outra tabela de tarefas.
Aprovações baseadas em item	Sinalize itens do catálogo específicos como requerendo aprovações específicas. Todas as solicitações para esses itens exigem essas aprovações.

Tópicos relacionados

Configurar uma aprovação de bloqueio por meio de uma regra de aprovação

Configurar uma aprovação de bloqueio com base no item que está sendo solicitado

Configurar uma aprovação de bloqueio por meio de uma regra de aprovação

Você pode configurar uma aprovação de bloqueio por meio de uma regra de aprovação.

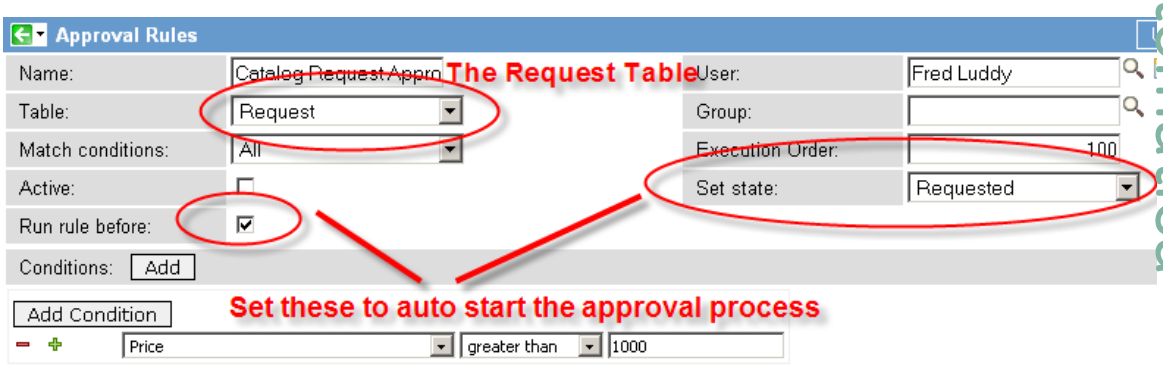
Importante:
As regras de aprovação clássicas foram substituídas por Workflow Studio Solicitar Ação de aprovação. Use Workflow Studio para criar uma lógica de aprovação orientada por fluxo de trabalho que seja mais fácil de manter e forneça melhores informações de emissão de relatórios.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No painel de navegação esquerdo, selecione **Política do Sistema** > **Regras de aprovação**.
2. Clique em **Nova**.



Regras de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome desta regra.
Tabela	A tabela de tarefas à qual esta regra se aplica. Para a maioria das aprovações do catálogo de serviços, selecione **Solicitar**. **Nota:** A lista só mostra tabelas e exibições de banco de dados que estejam no Escopo da aplicação como a regra de aprovação.
Ativo	Indicador que indica se a regra está ativa (o padrão é verdadeiro).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Executar regra antes	Indicador que indica se a regra é executada antes ou depois que o registro de solicitação é salvo. Para a maioria das aprovações, marque esta caixa de seleção.
Usuário	Usuário que deve aprovar essa solicitação (pode estar em branco).
Grupo	Grupo que deve aprovar essa solicitação (pode estar em branco).
Definir estado	Valor do campo de aprovação na tarefa após a execução dessa regra. Na maioria dos casos, selecione **Solicitado**.
Condição	Condição sob a qual a regra se aplica.
Script	Um script de servidor opcional para especificar programaticamente quem deve ser o aprovador. Por exemplo, para o script de uma linha current.requested_for.manager, ServiceNow verifica o campo de referência request_for no registro atual. Em seguida, ele localiza o campo de gerente no registro referenciado e atribui essa pessoa como o aprovador. Para obter outros exemplos, consulte o campo Script nas regras de aprovação fornecidas por ServiceNow.

Anotações e limitações:

a. Você pode ter quantas regras quiser em uma determinada tabela. Se mais de uma regra se aplicar, você obterá mais de um aprovador.

b. Você não pode obter aprovadores duplicados, por exemplo, se duas regras quiserem que Fred Luddy aprove uma solicitação específica, o sistema criará somente uma entrada de aprovação para ele.

c. Por padrão, todas as solicitações começam em um estado de aprovação **Ainda não solicitado**. As notificações de aprovação não serão enviadas até que o estado de aprovação da solicitação seja definido como **Solicitado**. Você pode fazer isso manualmente ou em script, mas a maneira mais fácil de fazer isso é usar o campo **Definir estado** para definir automaticamente a solicitação como **Solicitada**.

Configurar uma aprovação de bloqueio com base no item que está sendo solicitado

Além de adicionar aprovações por meio de regras de aprovação, você também pode adicionar aprovações com base no tipo de item que está sendo solicitado.

Importante:
As regras de aprovação clássicas foram substituídas por Workflow Studio Solicitar Ação de aprovação. Use Workflow Studio para criar uma lógica de aprovação orientada por fluxo de trabalho que seja mais fácil de manter e forneça melhores informações de emissão de relatórios.

Além de adicionar aprovações por meio de regras de aprovação, você também pode adicionar aprovações com base no tipo de item que está sendo solicitado. Podemos, por exemplo, especificar que todos os Blackberrys precisam ser aprovados por David Loo.

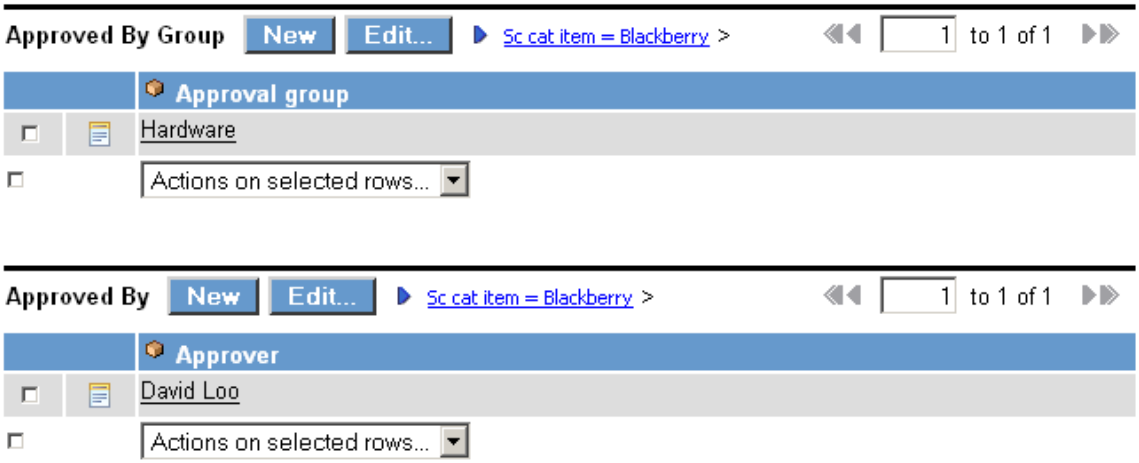
Para fazer isso, navegue até o item em questão e role até a lista relacionada de aprovadores necessários. Existem duas listas:

- **Aprovado por grupo**: uma lista de grupos que precisam aprovar solicitações para este item
- **Aprovado por**: uma lista de usuários que precisam aprovar solicitações para este item

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovar lista



No exemplo acima, essa solicitação deve ser aprovada por todos os membros do grupo de Hardware e por David Loo.

Anotações e limitações:

1. Assim como acontece com as regras de aprovação, você está protegido contra entradas duplicadas. Portanto, se uma pessoa for um membro do grupo de hardware, além de ser um aprovador autônomo, a pessoa receberá apenas uma solicitação de aprovação.
2. Trabalho aprovado baseado em item além de regras de aprovação em vez de regras de aprovação para que você possa usar (e provavelmente usará) ambos.

Aprovações de processo

Depois que uma solicitação passa nas aprovações de bloqueio, todos os planos de execução relevantes são iniciados.

Importante:
As regras de aprovação clássicas foram substituídas por Workflow Studio Solicitar Ação de aprovação. Use Workflow Studio para criar uma lógica de aprovação orientada por fluxo de trabalho que seja mais fácil de manter e forneça melhores informações de emissão de relatórios.

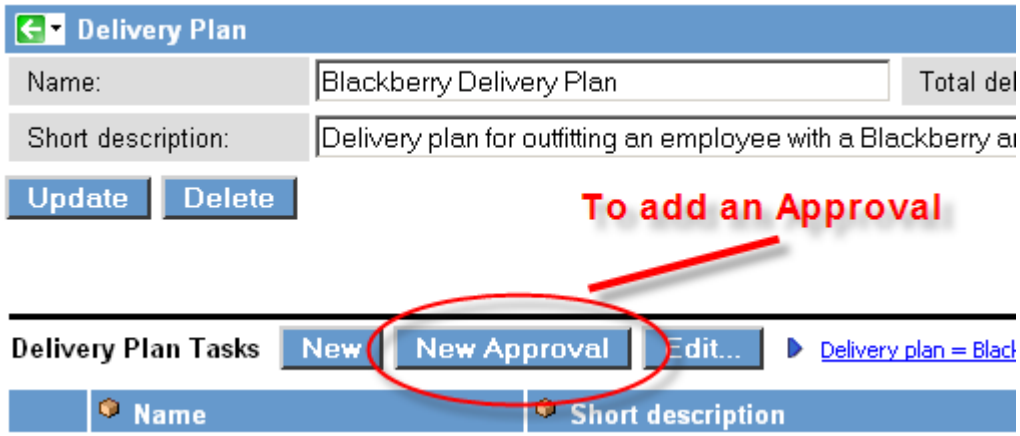
Esses planos, por sua vez, criam uma sequência de tarefas necessárias. Você pode adicionar uma etapa de aprovação a um plano de execução, que é configurado para ocorrer no ponto apropriado.

No painel de navegação esquerdo, selecione **Catálogo de serviços** > **Planos de execução**e selecione o plano ao qual adicionar uma etapa de aprovação. Em seguida, clique no botão **Nova aprovação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 aprovação



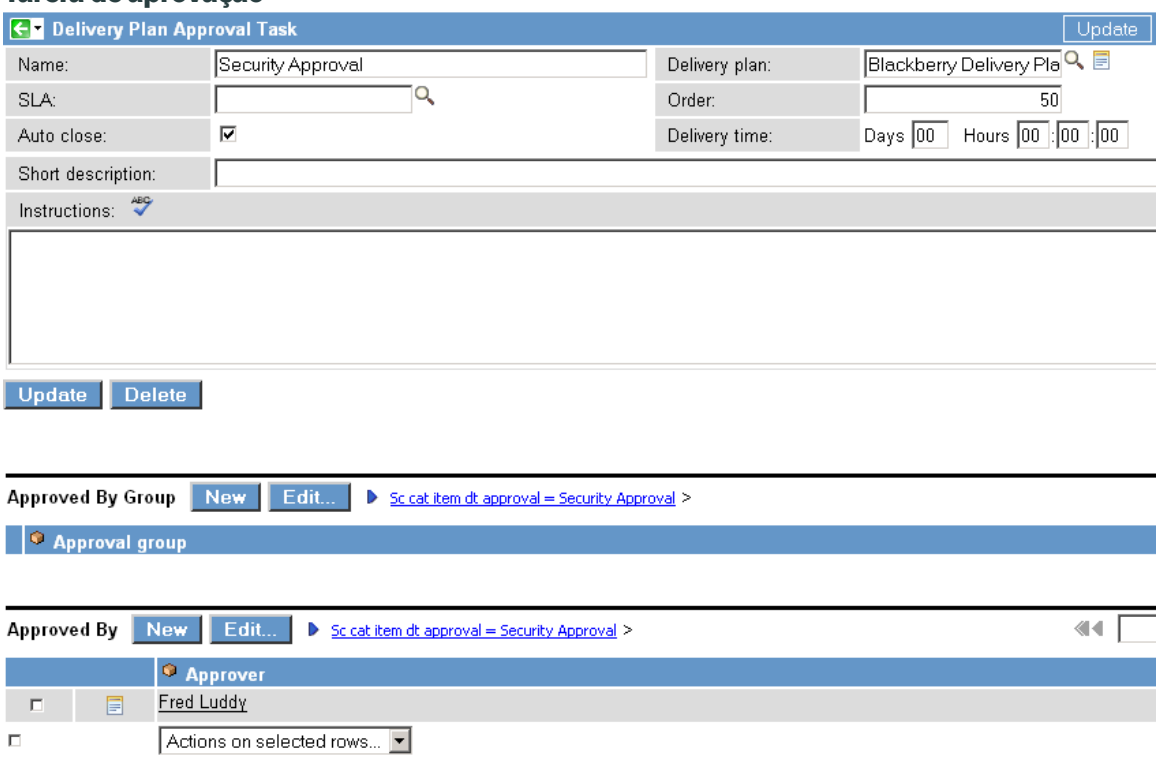
A tela Tarefa de aprovação é exibida. Assim como uma tarefa de execução normal do Catálogo de serviços, uma tarefa de execução de aprovação tem:

- **Nome**: o nome desta tarefa
- **Pedido**: sequência desta tarefa no plano
- **ANS**: ANS ao qual esta tarefa se aplica
- **Tempo de entrega**: tempo permitido para a conclusão desta tarefa

Depois de criar a tarefa, clique com o botão direito na barra de título e selecione **Salvar**. Duas listas relacionadas aparecem na parte inferior da tela:

- **Aprovado por grupo**: uma lista de grupos que devem aprovar a solicitação antes que esta tarefa seja concluída
- **Aprovado por**: uma lista de usuários que devem aprovar a solicitação antes que esta tarefa seja concluída

Tarefa de aprovação



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 acima, a tarefa de aprovação de segurança deve ser aprovada por Fred Luddy.

Nota:
Quando uma aprovação em processo é rejeitada, esse item de linha específico também é cancelado, mas a solicitação em si não é necessariamente cancelada. Portanto, se alguém solicitar um blackberry e um laptop, e o blackberry for rejeitado, a solicitação do laptop continuará sendo processada.

Aprovar com um guia de processo

Os guias de processo funcionam de forma semelhante às regras de aprovação, pois sua execução é controlada por meio de uma condição.

Importante:
As regras de aprovação clássicas foram substituídas por Workflow Studio Solicitar Ação de aprovação. Use Workflow Studio para criar uma lógica de aprovação orientada por fluxo de trabalho que seja mais fácil de manter e forneça melhores informações de emissão de relatórios.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A versão padrão das tarefas de aprovação permite que você especifique que a aprovação em questão seja aprovada por:

1. Uma ou mais pessoas específicas
2. Um ou mais grupos de pessoas

Opcionalmente, você pode usar Guias de processo em vez de tarefas de aprovação. Os guias de processo são mais flexíveis, pois permitem:

1. "Qualquer uma de" ou "Todas as" aprovações
2. Aprovações em sequência

Você pode vincular um guia de processo a uma tarefa de execução.

Procedimento

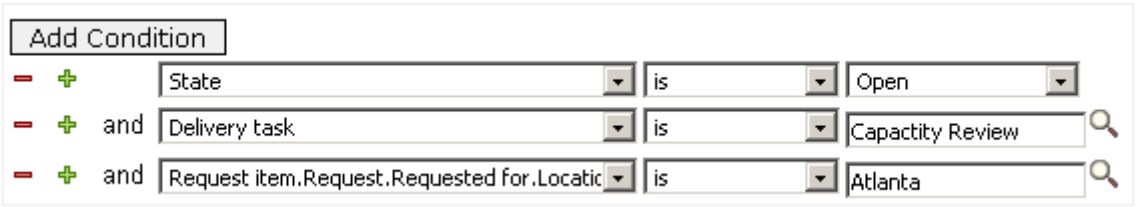
1. No painel de navegação esquerdo, selecione **Política do Sistema** > **Guias de Processos**.
2. Crie um guia.
3. Defina a tabela como **Tarefa de catálogo**.
4. Preencha uma condição sob a qual esse guia deve ser anexado.

Exemplo nº 1: aplicar a todas as tarefas de "Revisão de capacidade".

Exemplo nº 2: aplique a todas as tarefas de "Revisão de capacidade" em que o solicitante esteja em Atlanta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



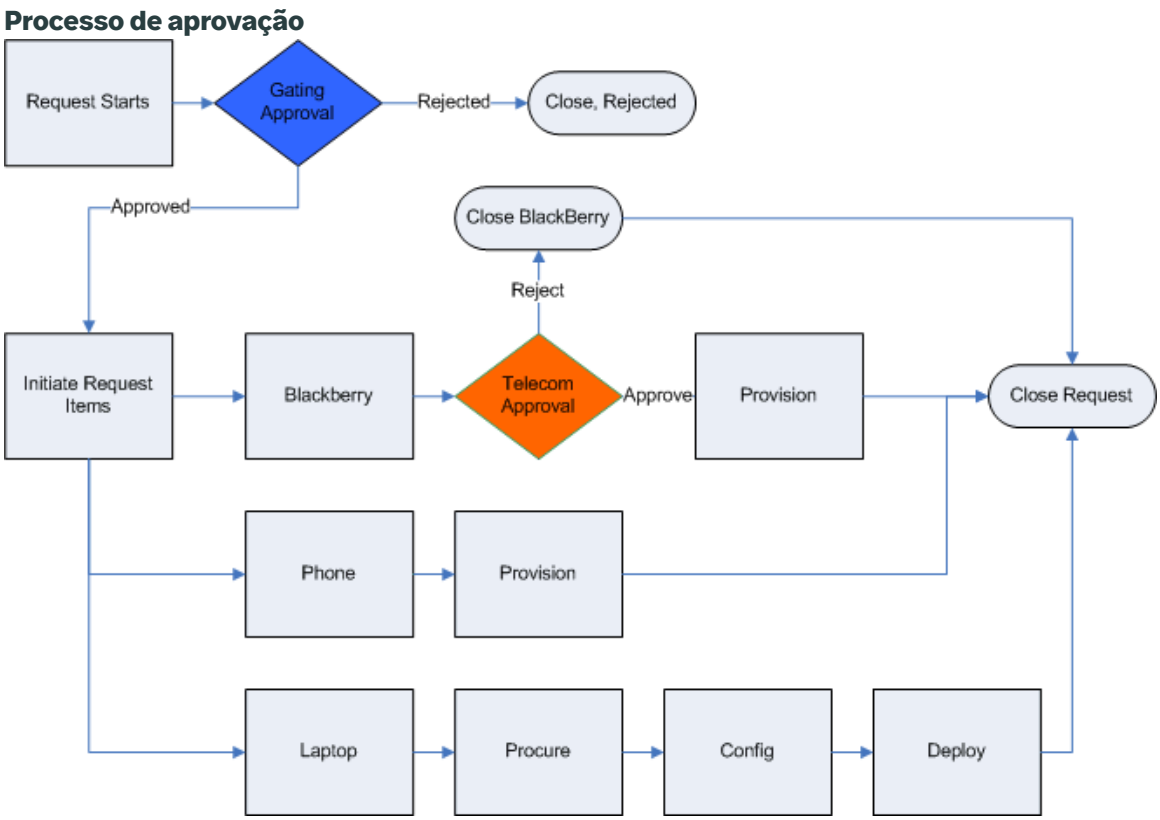
Dicas e truques do guia de processo:

a. Todas as tarefas de catálogo são geradas quando uma solicitação é enviada pela primeira vez, mas as tarefas que ainda não estão ativas têm um estado de "pendente". Portanto, se você não quiser enviar solicitações de aprovação até que uma tarefa seja realmente iniciada, adicione "state=open" como parte da sua condição.

b. Há um guia de processo "Padrão" no sistema para tarefas de catálogo com um número de sequência de 10.000. Ele se comporta exatamente da mesma forma que o antigo código de guia de pré-processo em relação às aprovações. As aprovações são baseadas na execução de listas relacionadas à tarefa.

Esquema de um processo de aprovação hipotético

No diagrama abaixo de um processo de aprovação hipotético, a aprovação do bloqueio é codificada pela cor azul e uma aprovação em processo é laranja.



Formatador do consolidador de aprovação

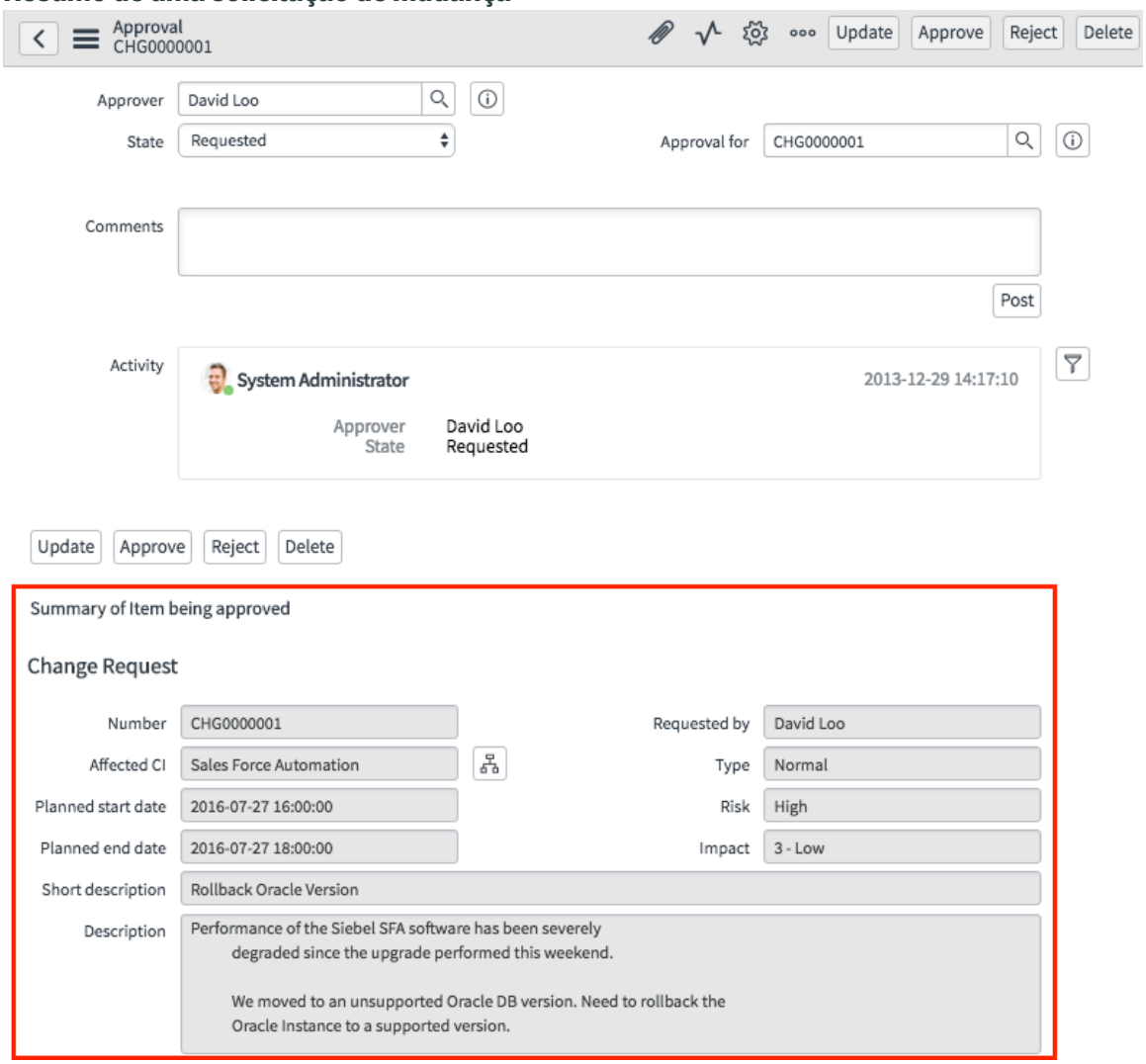
O formatador do consolidador de aprovação cria o resumo na parte inferior de um formulário de aprovação.

Tradução automática

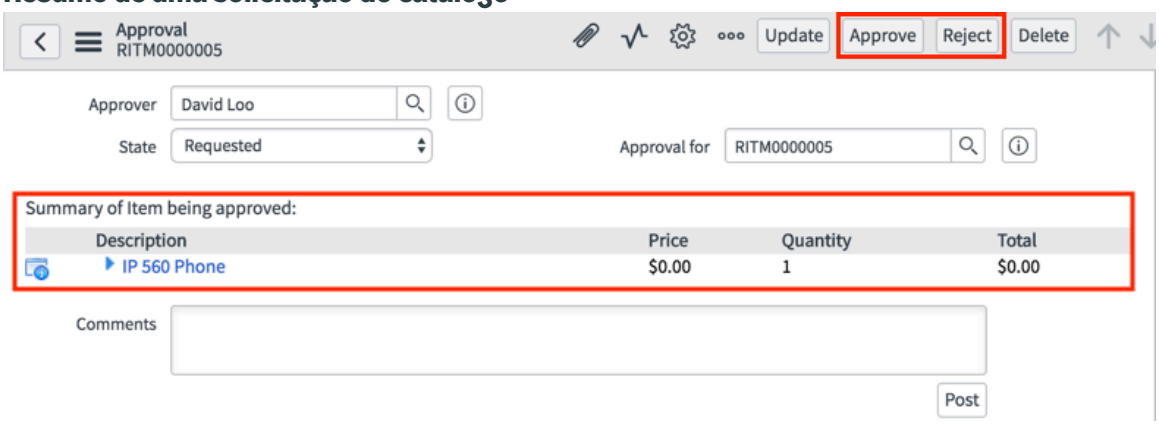
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O consolidador de aprovação exibe informações diferentes dependendo do que está sendo aprovado, como uma solicitação de mudança ou uma solicitação do catálogo de serviços. A seguir estão dos exemplos.

Resumo de uma solicitação de mudança



Resumo de uma solicitação do catálogo



O botão **Rejeitar** permite que o aprovador negue um ou mais itens solicitados em uma solicitação de vários itens, antes de aprovar a solicitação geral. Se um item solicitado for negado, o fluxo de trabalho desse item nunca será iniciado. O aprovador pode escolher **Aceitar** o item.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando a solicitação geral for aprovada, você deverá garantir que esse botão **Rejeitar** esteja oculto. Se esse botão for usado após a aprovação da solicitação, o fluxo de trabalho do item solicitado será cancelado, deixando a fase em um estado inconsistente. Da mesma forma, o botão **Aceitar** nos itens solicitados deve aparecer somente antes que a solicitação geral seja aprovada ou rejeitada.

Tópicos relacionados

Using formatters

Consolidadores

Os consolidadores de aprovação são armazenados na tabela Macro [sys_ui_macro].

No painel de navegação esquerdo, selecione **IU do Sistema** > **Macros de IU**. Os consolidadores usam uma convenção de nomenclatura approval_summarizer_ + '<nome da tabela> (por exemplo, approval_summarizer_change_request é o consolidador de solicitações de mudança, enquanto incident_summarizer_sc_request é o consolidador de solicitações do catálogo de serviços).

Cada consolidador é escrito em script Jelly, que é usado para definir formulários internos. O script é armazenado no campo XML grande na parte inferior do formulário de Macro de IU.

Mudar um consolidador de aprovação

Você pode modificar os resumos de aprovação existentes para incluir informações adicionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Essas são personalizações avançadas que podem não ser apropriadas para todas as implementações e exigem a criação de um formulário personalizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Macros de IU**.
2. Abra o consolidador que você deseja alterar.
3. Copie o script para outro local antes de editar, caso precise revertê-lo.
4. Modifique o script.
5. Clique em **Atualizar**.

Criar um consolidador de aprovação personalizado

Depois de adicionar uma nova tabela que tem aprovações para uma instância, você pode adicionar um formatador de atividades personalizada criando uma macro de IU e adicionando-a ao formulário apropriado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
approval_summarizer só pode ser usado em formulários de aprovação no escopo global.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Macros de IU**
2. Clique em **Nova**.
3. Dê à macro um nome que siga a convenção de nomenclatura do consolidador: `approval_summarizer_<tablename>`
4. Preencha o restante do formulário e clique em **Enviar**.
5. Crie um formatador e adicione-o a um formulário e adicione-o ao formulário apropriado. Para saber mais sobre formatadores de atividade, consulte Formatador de atividades .

Aprovação com assinatura eletrônica

Aprove ou rejeite um registro de aprovação reinserindo suas credenciais de login. Veja o histórico de uma aprovação de seu fluxo de atividades ou seu histórico de auditoria.

Suporte para Código de Regulamentações Federais (CFR), Título 21, Parte 11

O plug-in Aprovação com assinatura eletrônica é validado para os requisitos de assinatura eletrônica do Título 21 do CFR, Parte 11. Esse plug-in é necessário para conformidade com 21 CFR, Parte 11.

Cada vez que alguém aprova um registro, o sistema armazena essas informações.

- Nome impresso do signatário
- Data e hora em que a assinatura foi feita
- Significado da assinatura (aprovação ou rejeição)

Essas informações são armazenadas como parte do fluxo de atividades e do histórico de auditoria do registro.

Tabelas de aprovação

Por padrão, a Aprovação com assinatura eletrônica é compatível com essas tabelas.

- Solicitação de mudança [change_request]
- Proposta de mudança padrão [std_change_proposal]

Quando você adiciona uma tabela de aprovação, qualquer aprovação da tabela precisa de uma autorização de assinatura eletrônica. Consulte Selecionar uma tabela de aprovação para adicionar ou remover uma tabela do suporte à aprovação com assinatura eletrônica.

Caixa de diálogo de autenticação do aprovador

Os aprovadores devem inserir suas credenciais de usuário para mudança do estado de aprovação. Se as credenciais estiverem incorretas, a aprovação permanecerá inalterada. O sistema verifica as credenciais do usuário em relação aos registros de usuário local ou a uma integração single sign-on ativa.

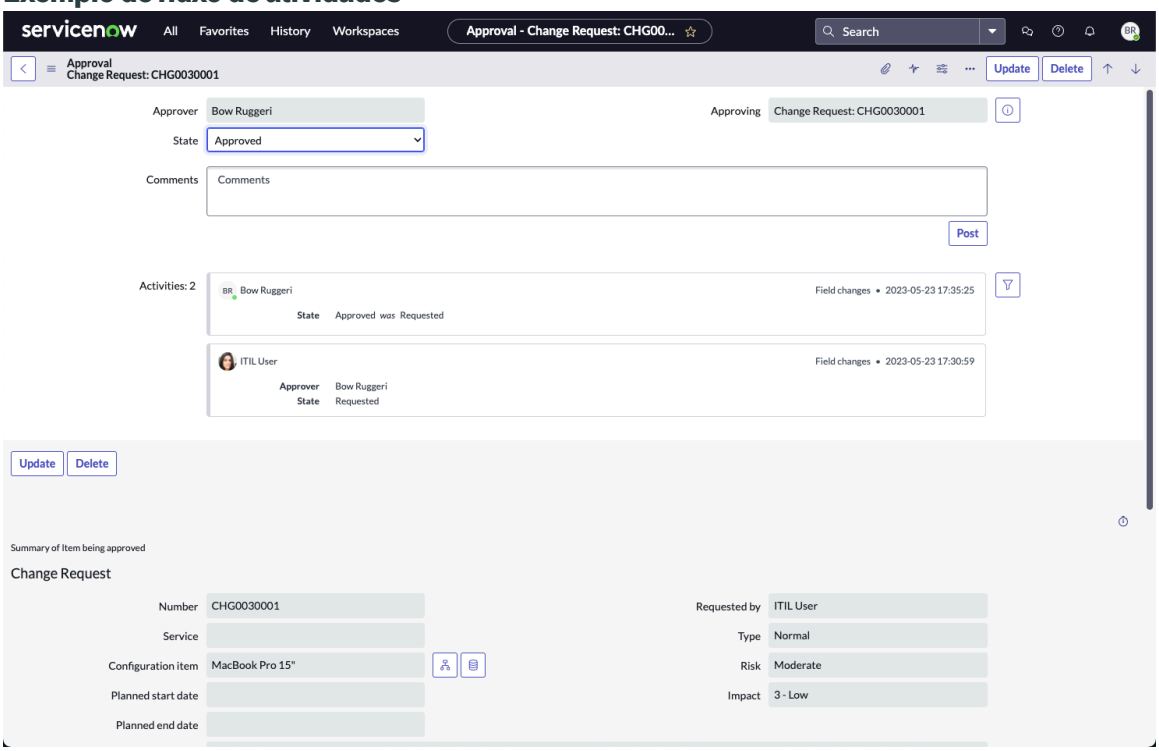
Tradução automática

© 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.

Histórico de aprovação

Cada registro de Aprovação [sysapprover_approver] tem um fluxo de atividades que rastreia as mudanças feitas nele. As aprovações feitas por assinatura eletrônica são armazenadas como mudanças de campo.

Exemplo de fluxo de atividades



Opções de aprovação disponíveis

A tabela Solicitação de mudança [change_request] fornece essas opções de aprovação.

Opções de lista

A tabela Solicitação de mudança fornece opções de menu de contexto para aprovar ou rejeitar registros. Quando alguém seleciona a opção de menu de contexto Aprovar ou Rejeitar, o sistema exibe a caixa de diálogo de confirmação de Autenticação do aprovador.

Ações de IU

O formulário Solicitação de mudança fornece ações de IU para aprovar ou rejeitar registros. Quando alguém seleciona a opção de ações de IU Aprovar ou Rejeitar, o sistema exibe a caixa de diálogo de confirmação de Autenticação do aprovador.

Estado de registro de mudança

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela Solicitação de mudança fornece um campo de estado para aprovar ou rejeitar registros. Quando alguém seleciona o estado Aprovar ou Rejeitar, o sistema exibe a caixa de diálogo de confirmação de Autenticação do aprovador.

Origens das credenciais do usuário

A aprovação com assinatura eletrônica é compatível com esses tipos de origens de credencial do usuário.

- Um conjunto de registros do usuário local [sys_user].
- Um serviço de provedor de identidade remoto acessado pela integração SSO (Multi-Provider Single Sign-On).

As credenciais do usuário devem ser configuradas antes de habilitar aprovações com assinatura eletrônica. Consulte Creating users para criar registros de usuário locais.

Consulte Multi-Provider single sign-on (SSO) para criar uma integração a um provedor de identidade SAML 2.0 (Security Assertion Markup Language).

Ativação do plug-in Approval with e-Signature

O plug-in Approval with e-Signature (com.glide.e_signature_approvals) permite que os usuários aprovem solicitações ao reinserir suas credenciais de login.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Nota:
Você deve instalar as assinaturas da Assinatura de código (com.glide.code_signing.signatures) para instalar o plug-in de assinatura eletrônica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Desativar assinaturas eletrônicas

Use esse procedimento para desativar as assinaturas eletrônicas.

Embora os plug-ins não possam ser removidos, as assinaturas eletrônicas podem ser desabilitadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Definição do Sistema** > **Registro de assinatura eletrônica**.
2. Defina **Habilitado** como **Falso** em todas as tabelas em que as assinaturas eletrônicas não são mais necessárias.

Selecionar uma tabela de aprovação

Por padrão, ativar o plug-in de Aprovação com assinatura eletrônica habilita a assinatura eletrônica para todas as tabelas para as quais existe uma aprovação anterior.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As aprovações com assinatura eletrônica também podem ser habilitadas tabela por tabela.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Registro da assinatura eletrônica**.
2. Selecione **Novo**.
3. Em **Nome da tabela**, use a lista suspensa para selecionar uma tabela específica.

Descrições da tabela

Campo	Valor de entrada
Tabela	Tabela que requer assinaturas eletrônicas para aprovações.
Habilitado	Opção para exigir assinatura eletrônica para aprovações. Desmarque essa opção para remover o requisito de assinatura eletrônica.

4. Selecione **Enviar**.

Configurar uma aprovação de um banco de dados local

Permita que os usuários autorizem aprovações de assinatura eletrônica usando credenciais de banco de dados local.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Ative o plug-in **Aprovação com assinatura eletrônica**.
2. Crie registros de usuário para usuários de aprovação.

Use o SSO de vários provedores para configurar uma aprovação de SSO para uma autenticação SAML 2.0

Uma aprovação de SSO com assinatura eletrônica requer configuração no IdP SAML e na instância ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O IdP do SAML deve oferecer suporte e honrar o atributo forceAuthn nas solicitações de asserção do SAML. A assinatura eletrônica não funciona sem esta configuração de IdP. Configure uma aprovação com assinatura eletrônica usando as credenciais de uma autenticação SAML 2.0.

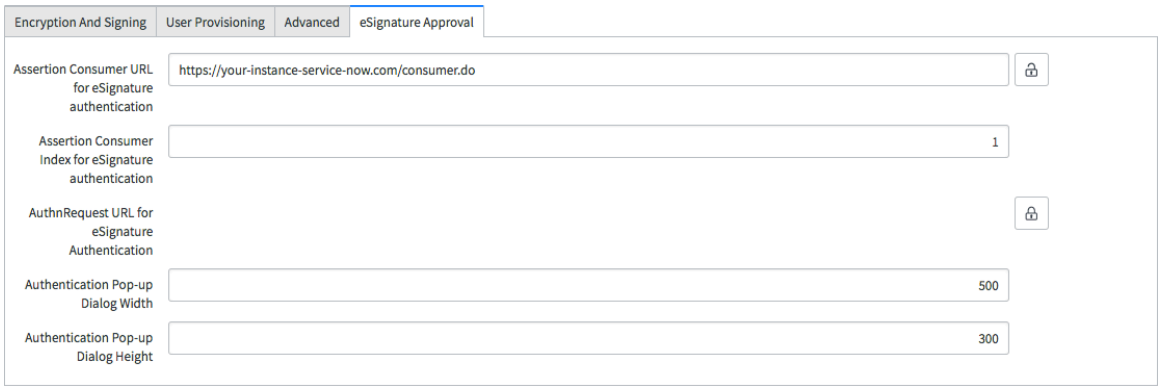
Procedimento

1. Ative ou faça upgrade para SAML 2.0 com o plug-in Activate Multi-Provider SSO .
2. Ative o plug-in Approval with e-Signature.
3. Navegar até **SSO Multiprovedor** > **Provedores de Identidade** E verifique se a guia Avançado de configuração do IdP do 2,0 SAML mostra **AuthnRequest forçado** atributo verificado.
   Seu IdP SAML 2.0 deve oferecer suporte ao atributo **Forçar AuthnRequest**, ou a assinatura eletrônica não será compatível.
4. Na guia Aprovação com assinatura eletrônica, insira as propriedades SAML de assinatura eletrônica a seguir.

Opção	Descrição
URL de estipulação do cliente, para autenticação da assinatura eletrônica	Esta propriedade é padronizada para o URL apropriado. Para configurar esta propriedade, clique no ícone de cadeado para tornar este campo editável. Após as edições, selecione o ícone para bloquear o campo.
Índice de estipulação do cliente, para autenticação da assinatura eletrônica	Se seu provedor de serviço tiver mais de um URL definido para o AssertionConsumerURL, você poderá definir o índice a ser usado para a assinatura eletrônica, começando com o índice 1 ou mais.
URL AuthnRequest para autenticação com assinatura eletrônica	Você pode inserir o URL que aponta para o URL de AuthnRequest do IdP do SAML 2.0 para autenticação com assinatura eletrônica. Se o URL for o mesmo URL do consumidor de estipulação, você poderá deixar essa configuração vazia.
Largura da caixa de diálogo de autenticação	Quando um usuário aprova uma solicitação usando a assinatura eletrônica, uma caixa de diálogo é aberta e um usuário pode inserir credenciais. Esta configuração controla a largura da caixa de diálogo. O padrão é 500.
Altura da caixa de diálogo de autenticação	Quando um usuário aprova uma solicitação usando a assinatura eletrônica, uma caixa de diálogo é aberta e um usuário pode inserir credenciais. Essa configuração controla a altura da caixa de diálogo. O padrão é 300.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Gerar metadados** abaixo das guias para gerar novamente os metadados do provedor de serviços.
6. Copie os metadados do provedor de serviços e atualize-os no IdP SAML.

Instalado com provação com assinatura eletrônica

Instalar aprovação com assinatura eletrônica instala determinadas propriedades.

- Módulo – Registro da assinatura eletrônica
- Ação de IU – Aprovar (na tabela sysapproval_approver, sem nome de ação)
- Ação de IU - Aprovar (na tabela sysapproval_approver, sem nome de ação)
- Ação de IU – Aprovar (na tabela sysapproval_approver, com o nome de ação authenticated_list_approval)
- Página da IU – form_login_validate_dialog
- Página da IU – form_login_validate_dialog
- Página de IU: saml2_esignature_login, a página de reautenticação que aparece quando um aprovador tenta aprovar uma solicitação.
- Propriedades: consulte Propriedades SAML de assinatura eletrônica
- Client Script – Autenticar aprovador
- Inclusão de script – Usuário
- Inclusão de Script – Autenticação do usuário
- Processador: eSigSaml2AssertionConsumer

Instalar o plug-in também desabilita as duas ações de IU aprovadas prontas para uso na tabela `sysapproval_approver`.

Status de aprovação

O status de aprovação de uma solicitação de mudança é determinado pela observação do status atual de todos os aprovadores.

Se algum aprovador rejeitar a mudança, o status de aprovação será Rejeitado. Se todos os aprovadores tiverem aprovado a mudança, o status de aprovação será Aprovado. Se todos os aprovadores estiverem com o status Não solicitado ou se não houver aprovadores, o status da mudança será Não solicitado, caso contrário, o status será Solicitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 maior flexibilidade ao criar aprovações, incluindo a capacidade de configurar uma aprovação "um de" em que apenas uma pessoa de um grupo de aprovadores precisa aprovar, considere o uso de Fluxos de trabalho.

Tópicos relacionados

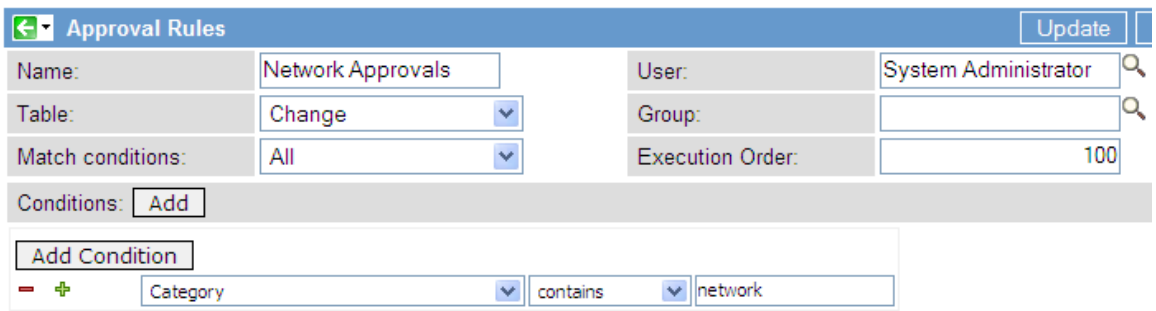
Aprovações clássicas

Gerar uma aprovação usando regras de aprovação

O sistema pode gerar automaticamente uma solicitação de aprovação para indivíduos ou grupos quando critérios específicos forem atendidos. A geração automática de solicitações de aprovação é orientada usando o recurso de Política do sistema.

No exemplo abaixo, uma mudança aberta na categoria **rede** é atribuída ao Administrador do sistema:

Regras de aprovação



Quando um aprovador é adicionado automaticamente com base nas regras de aprovação, o status da aprovação é automaticamente padronizado como "Solicitado".

Tópicos relacionados

Aprovações clássicas

Gere aprovações usando a lista relacionada de aprovadores

É possível adicionar manualmente aprovadores a uma solicitação.

Aprovadores adicionais podem ser adicionados clicando no botão **Editar** na seção Aprovadores próxima à parte inferior de uma solicitação. Quando um aprovador é adicionado manualmente, o status desse aprovador é padronizado como **Ainda não solicitado**. Quando o status do aprovador muda para **Solicitado**, um e-mail é enviado ao aprovador solicitando a ação de aprovação.

Tópicos relacionados

Aprovações clássicas

Gerar aprovações usando fluxos de trabalho

Fluxos de trabalho são um método poderoso e flexível de gerar aprovações. Use fluxos de trabalho para criar aprovações de grupo e de usuário.

Uma variedade de variáveis está disponível para ajustar o processo de aprovação, incluindo as ações que ocorrem quando a aprovação ou rejeição ocorre. Quando uma atividade de fluxo de trabalho gera um registro de aprovação, o sistema preenche o campo **Atividade de fluxo de trabalho** no registro de aprovação com uma referência à atividade. Não use

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

esse campo ao criar lógica de negócios. Para obter mais informações, consulte Atividades de aprovação e rollback .

Nota:
Podem surgir conflitos quando o processo de aprovação de uma tabela é gerenciado pelo mecanismo de fluxo de trabalho e pelo mecanismo de aprovação. Em geral, se houver um fluxo de trabalho que gerencie o processo de aprovação de uma tabela, o mecanismo de aprovação deverá ser desativado para essa tabela.

Tópicos relacionados

Aprovações clássicas

Vários aprovadores

Com vários aprovadores, todos os aprovadores devem autorizar a solicitação antes que o status seja alterado para "Aprovado".

Se algum aprovador rejeitar a solicitação, o status será definido imediatamente como "Rejeitado".

Tópicos relacionados

Aprovações clássicas

Receber notificações

Os indivíduos que são aprovadores designados recebem automaticamente notificações de aprovação, incluindo atualizações de status de aprovação.

As notificações de aprovação serão enviadas nos seguintes casos:

- Quando um indivíduo é atribuído como um aprovador automaticamente ou manualmente. Se um grupo for escolhido, todos os membros do grupo receberão um e-mail. Por padrão, o e-mail que um aprovador recebe conterá um link "mailto" que permitirá ao aprovador aprovar ou rejeitar a solicitação diretamente do sistema de e-mail.
- Quando a solicitação atingir o status de aprovada, a pessoa atribuída à solicitação receberá um e-mail indicando que ela foi aprovada.

Os detalhes contidos nos e-mails e os pontos em que eles são enviados podem ser personalizados usando **Definição do Sistema** > **Regras de negócio** e. **Política do sistema** .

Observação para usuários de Blackberry: para ver os links "mailto" mencionados acima para aprovar ou rejeitar uma solicitação (ou seja, "Clique aqui para aprovar CHG55555" ou "Clique aqui para rejeitar CHG55555"), seu dispositivo Blackberry deve estar usando a versão 4.5 do software que oferece suporte a e-mails em HTML. Se o seu dispositivo Blackberry estiver usando uma versão anterior, você não poderá exibir ou usar os links "mailto". No entanto, como solução alternativa, os usuários podem responder ao e-mail e adicionar as declarações `state:approved` ou `state:rejected` no corpo do e-mail antes de enviá-lo para forçar a funcionalidade de aprovação/rejeição automática.

Se você criar uma Ação de e-mail de entrada apropriada, poderá permitir que os aprovadores respondam às notificações de aprovação por e-mail com uma resposta simples "sim" ou "não".

Incorporar uma solicitação de aprovação no cliente de e-mail do Outlook

Incorpore uma solicitação de aprovação interativa para solicitações de catálogo de serviços na notificação por e-mail enviada a um usuário. O usuário pode aceitar ou rejeitar a solicitação de aprovação do cliente de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

O plug-in Outlook Actionable Messages (com.sn_ms_oam) deve ser ativado.

Nota:

- O recurso Outlook Actionable Messages (OAM) não é compatível com todos os produtos e versões de e-mail do Microsoft. Para verificar se sua versão do Outlook oferece suporte ao OAM, consulte Microsoft documentação.
- As mensagens acionáveis são compatíveis apenas com e-mails enviados do endereço de e-mail @service-now.com. Se você estiver enviando um e-mail de um endereço de e-mail personalizado, registre-se como um novo serviço no site da Microsoft, definindo o escopo como **Organização**. Especifique o valor de ID do provedor na propriedade *sn_ms_oam.outlookactionable.originator*.
- As mensagens acionáveis são baseadas na validação do Sender Policy Framework (SPF)/DomainKeys Identified Mail (DKIM) para a verificação do remetente do e-mail. Se um destinatário de e-mail receber e-mails por meio de um provedor externo, os e-mails poderão não ser renderizados como cartões adaptáveis.
- Você não pode personalizar os modelos de mensagens acionáveis padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Para a notificação de aprovação que requer aprovação do usuário, na guia **O que ele conterá**, adicione o script a seguir no campo **Mensagem**, além das informações existentes, ou no campo **Mensagem** no modelo de e-mail configurado, se aplicável.

   ```
   ${mail_script:include_approval_actionable}
   ```

   Por exemplo, para as notificações de Solicitação de aprovação de catálogo e Solicitação de aprovação, você pode incluir o script nos modelos de e-mail `request.itil.approve.role` e `change.itil.approve.role`.

   Esse script inclui a mensagem acionável do Outlook na notificação por e-mail enviada ao usuário para aprovação.
3. Clique em **Atualizar**.

Formulários de aprovação dinâmica

Quando você está vendo uma solicitação de aprovação, o formulário tem um resumo apropriado ao contexto do item a ser aprovado.

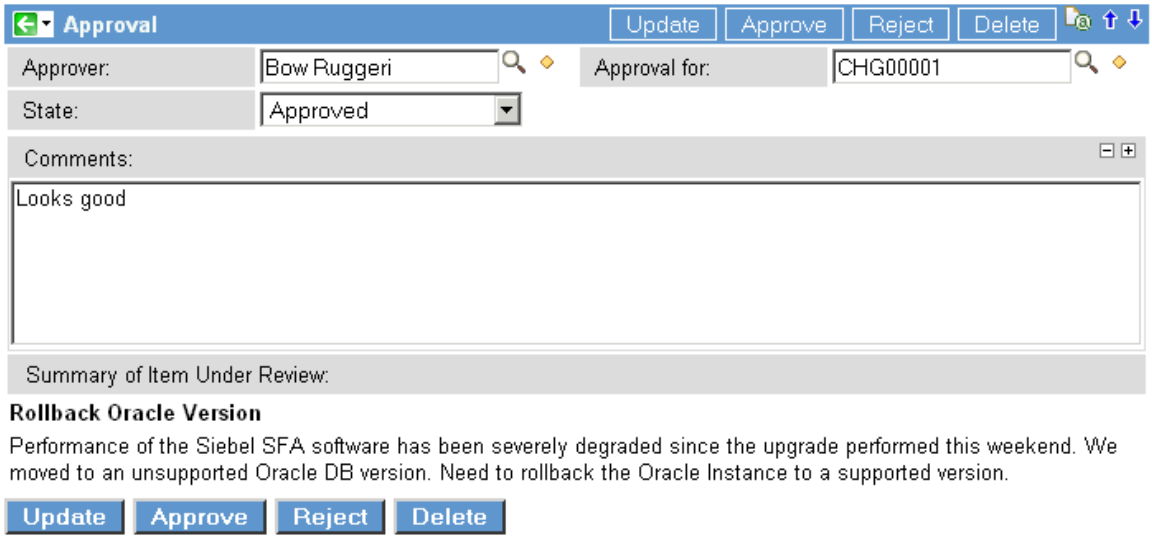
Importante:
As regras de aprovação clássicas foram substituídas por Workflow Studio Solicitar Ação de aprovação. Use Workflow Studio para criar uma lógica de aprovação orientada por fluxo de trabalho que seja mais fácil de manter e forneça melhores informações de emissão de relatórios.

Por exemplo, se você estiver vendo uma solicitação de aprovação da Gestão de mudanças, verá os detalhes da solicitação de mudança relevante. Para uma solicitação de aprovação de Catálogo de serviços, você obterá os detalhes da solicitação.

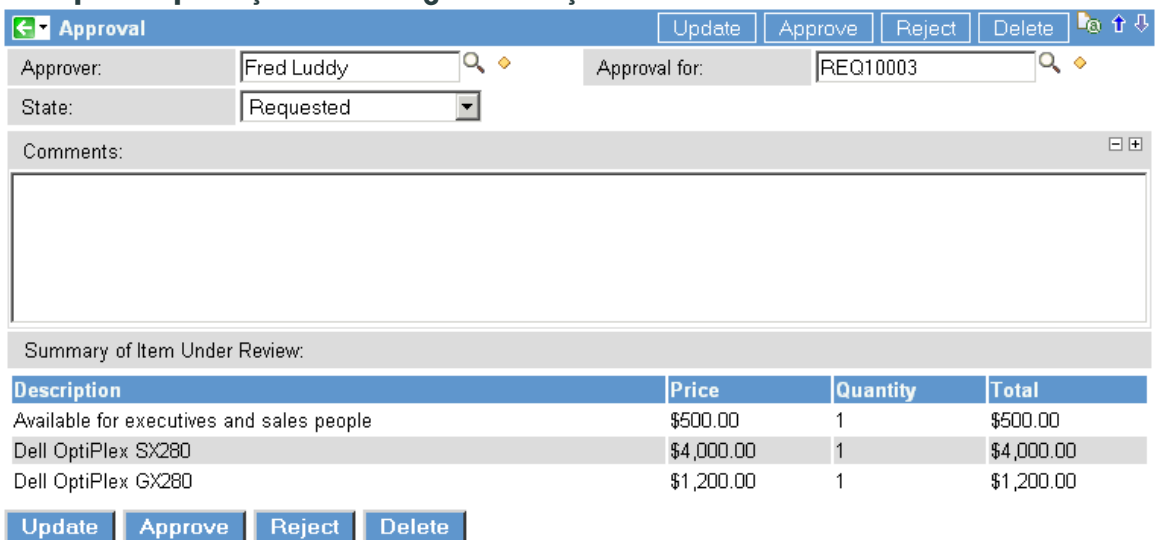
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de aprovação da solicitação de mudança



Exemplo de aprovação do Catálogo de serviços



Tradução automática

Ordem de execução de scripts e mecanismos

Scripts, regras de atribuição, regras de negócios, fluxos de trabalho, escalações e mecanismos têm efeito em relação a uma operação de banco de dados, como inserção ou atualização. Em muitos casos, a ordem desses eventos é importante.

Nota:
O código baseado no cliente que é executado no navegador, usando Ajax ou como JavaScript, sempre vai ser executado antes do envio do formulário para o servidor.

A ordem de execução é a seguinte:

1. *Antes* das regras de negócios: scripts configurados para serem executados antes da operação do banco de dados com um pedido inferior a 1.000.
2. *Antes* dos mecanismos. Os itens a seguir não são executados em nenhuma ordem específica:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mecanismo de aprovação (para tabelas sys_approval_approver e de tarefas)
- Mecanismo de regras de atribuição (para tabelas de tarefas)
- Mecanismo de escalonamento
- Mecanismo de política de dados
- Mecanismo de normalização de campo
- Mecanismo de função - mantém as mudanças de função em sincronia com a tabela sys_user_has_role (para tabelas sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember e sys_user_role)
- Mecanismo do plano de execução (para tabelas de tarefas)
- Atualizar mecanismo de versão - cria a entrada de versão quando a entrada sys_update_xml é gravada (para a tabela sys_update_xml)
- Inserções ou atualizações do mecanismo de pesquisa de dados
- Mecanismo de fluxo de trabalho (para fluxos de trabalho padrão)

3. *Antes* das regras de negócios: scripts configurados para serem executados antes da operação do banco de dados com um pedido inferior a 1.000.
4. A operação de banco de dados (inserir, atualizar, excluir).
5. *Depois* das regras de negócios: scripts configurados para serem executados depois da operação do banco de dados com um pedido inferior a 1.000.
6. *Depois* de mecanismos. Os itens a seguir não são executados em nenhuma ordem específica:
   - Motor de etiquetas
   - Mecanismo ouvinte
   - Mecanismo de notificações de tabela
   - Mecanismo de função - mantém as mudanças de função em sincronia com a tabela sys_user_has_role (para tabelas sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember e sys_user_role)
   - Mecanismo de indexação de texto
   - Atualizar mecanismo de sincronização
   - Mecanismo de fluxo de trabalho (para fluxos de trabalho adiados)
   - Mecanismo de gatilho (para todos os fluxos Workflow Studio)
7. Notificações por e-mail. Os itens a seguir são executados com base no peso do registro de notificação:
   - Notificações enviadas em uma inserção, atualização ou exclusão
   - Notificações baseadas em evento
8. *Depois* das regras de negócios (somente registros ativos). Scripts configurados para serem executados depois da operação do banco de dados com um pedido maior ou igual a 1.000.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Gosto *Após* regras de negócio, *Assíncrono* as regras de negócio executam sua lógica depois que ocorre uma operação de banco de dados. Ao contrário de *Após* regras de negócio, *Assíncrono* as regras de negócio são executadas de forma assíncrona, sendo executadas em segundo plano simultaneamente com outros processos. *Assíncrono* as regras de negócio são executadas depois que o usuário envia o formulário e depois que o programador executa o trabalho agendado criado a partir da regra de negócios. O sistema cria um trabalho agendado a partir da regra de negócios depois que o usuário envia o formulário, mas antes que qualquer ação seja realizada no registro no banco de dados.

Regras de negócios clássicas

Uma regra de negócio é um script do lado do servidor que é executado quando um registro é exibido, inserido, atualizado ou excluído ou quando uma tabela é consultada.

Regras de negócio são scripts executados quando determinadas condições do lado do servidor são atendidas. As condições da regra de negócio incluem quando executar uma regra de negócio em relação a uma operação de banco de dados e a quais operações de registro a regra de negócio se aplica. Há outras opções de script disponíveis na plataforma para condições do lado do cliente, como scripts de cliente e ações de IU.

Nota:
As regras de negócio são uma solução de automação clássica que dependem de script. Usar Workflow Studio para qualquer nova automação de processo criar automações que sejam mais fáceis de estender, reutilizar, entender e fazer upgrade. Como muitas organizações têm regras de negócios em produção, use esta documentação para saber como trabalhar com as regras de negócios existentes.

Como as regras de negócio funcionam

Para configurar regras de negócio, primeiro você precisa determinar quando a regra de negócio deve ser executada e qual ação ela deve executar.

Quando as regras de negócio são executadas

As regras de negócio são executadas com base em dois conjuntos de critérios.

- Quando executar a regra de negócios em relação a uma operação de banco de dados.
- A qual operação de registro a regra de negócios se aplica.

As opções a seguir são fornecidas para determinar quando a regra de negócio deve ser executada.

Quando a regra de negócio deve ser executada

Opção	Quando a regra é executada
Antes	Depois que o usuário envia o formulário, mas antes que qualquer ação seja realizada no registro no banco de dados.
Após	Depois que o usuário envia o formulário e depois que qualquer ação é realizada no registro no banco de dados.
Assíncrono	Depois que o usuário envia o formulário e depois que o programador executa o trabalho agendado criado a partir da regra de negócios. O sistema cria um trabalho agendado a partir da regra de negócios depois que o usuário envia o formulário, mas antes que qualquer ação seja realizada no registro no banco de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando a regra de negócio deve ser executada

Opção	Quando a regra é executada
	Nota: Regras de negócios recém-criadas serão executadas durante os upgrades. Se um registro tiver uma regra de negócios assíncrona que toma decisões com base nos dados no registro, várias atualizações no registro em sucessão rápida podem fazer com que a regra de negócios seja executada fora de ordem ou incorretamente. Se várias regras de negócios assíncronas atualizarem o mesmo registro, as atualizações realizadas por um script poderão ser substituídas por outro script ou feitas em uma sequência inesperada porque a ordem de execução não é garantida. Você pode usar a opção Depois para regras de negócios ou Eventos do sistema como alternativa nestas situações.
Exibição	Antes que o formulário seja apresentado ao usuário, logo após a leitura dos dados do banco de dados.

Nota:

- As regras de negócios assíncronas não têm acesso à versão anterior de um registro. Portanto, o. `mudanças ()` , `ChangesTo()` e `ChangesFrom()` `GlideElement` os métodos não funcionam com script de regra assíncrona. No entanto, o construtor de condições e o campo de condição (exibição avançada) oferecem suporte ao `mudanças ()` , `ChangesTo()` e `ChangesFrom()` métodos.
- As regras de negócio não honram as ACLs até que você queira que elas sejam honradas. Para obter mais informações, consulte Relacionamento entre regras de negócio e regras de controle de acesso (ACLs)

As opções a seguir são fornecidas para determinar a quais operações de registro a regra de negócios se aplica.

A qual operação de registro a regra de negócios se aplica

Opção	Quando a regra é executada
Inserir	Quando o usuário cria um novo registro e o sistema o insere no banco de dados.
Atualizar	Quando o usuário modifica um registro existente.
Consulta	Quando o usuário envia uma consulta para um registro ou lista de registros para o banco de dados. Normalmente, você deve usar a operação de consulta para regras de negócio anteriores.
Excluir	Quando o usuário exclui um registro.

Nota:

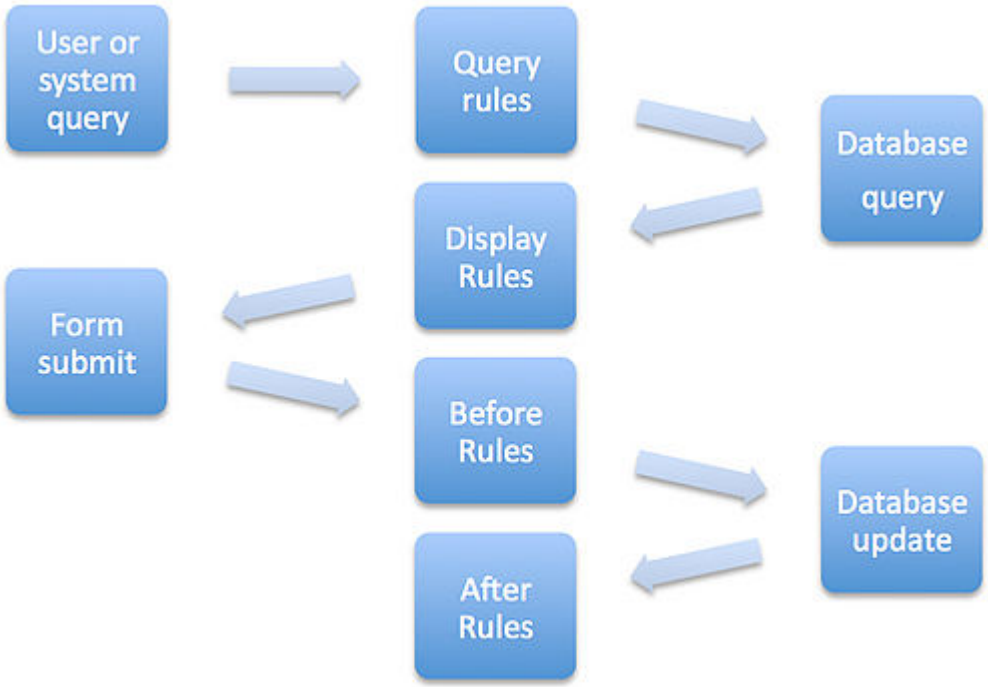
As regras de negócio executam operações de registro somente quando chamadas da API GlideRecord. Algumas aplicações ignoram intencionalmente o processamento de regras de negócios para executar operações de registro diretamente. Além disso, as regras de negócio ignoram as chamadas de API executadas com o método setWorkflow() definido como falso.

Esta imagem mostra quando diferentes tipos de regras de negócio são executados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 processamento de regra de negócio



Nota:
As regras de negócio se aplicam consistentemente aos registros, independentemente de serem acessados por meio de formulários, listas ou serviços da Web. Esta é uma grande diferença entre regras de negócio e scripts de cliente, que se aplicam somente quando o formulário é editado.

Ações de regra de negócio

As regras de negócio podem executar uma variedade de ações. Os tipos comuns de ações são:

- Alterando valores de campo em um formulário que o usuário está atualizando. Os valores de campo podem ser definidos como valores específicos disponíveis para esse campo, valores copiados de outros campos e valores relativos determinados pela função do usuário.
- Exibindo mensagens informativas para o usuário.
- Alterando valores de tarefas secundárias com base nas mudanças nas tarefas primárias.
- Impedindo que os usuários acessem ou modifiquem determinados campos em um formulário.
- Anular a transação do banco de dados atual. Por exemplo, se determinadas condições forem atendidas, impeça que o usuário salve o registro no banco de dados.

Os administradores podem definir valores de campo, criar mensagens informativas e anular transações sem escrever um script.

Evite regras de negócio recursivas

Evite usar `current.update()` em um script de regra de negócio. . `atualizar()` o método aciona a execução de regras de negócios na mesma tabela para operações de inserção e atualização, levando a uma regra de negócios se chamando repetidamente. As mudanças feitas nas regras de negócio anteriores são salvas automaticamente quando todas as regras de negócio anteriores são concluídas e as regras de negócio posteriores são mais bem usadas para atualizar objetos relacionados, não atuais. Quando uma regra de negócio

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

recursiva é detectada, o sistema a interrompe e registra o erro no log do sistema. No entanto, `current.update()` causa problemas de desempenho do sistema e nunca é necessário.

Você pode impedir regras de negócio recursivas usando `SetWorkflow()` método com o parâmetro falso. A combinação de `atualizar()` e. `SetWorkflow()` os métodos só são recomendados em circunstâncias especiais em que as diretrizes normais de antes e depois mencionadas acima não atendem aos seus requisitos.

Regras de negócio em aplicações com escopo

Cada regra de negócio é atribuída a um escopo de aplicação privada ou ao escopo global.

Os tipos de regras de negócio que você pode criar e como acessar essas regras variam dependendo do escopo da regra de negócio e do escopo da tabela em que ela é executada.

Nota:
O termo *global* pode se referir a dois aspectos diferentes de uma regra de negócios: a tabela em que ela é executada e o escopo em que ela é executada. As regras de negócio podem ser executadas em tabelas específicas ou ser globais. Além disso, eles podem estar no escopo global ou em um escopo de aplicação privada.

Regras de negócio em tabelas específicas

A maioria das regras de negócios é executada em uma tabela específica, que é definida em **Tabela** campo. Você pode criar regras de negócios em tabelas no mesmo escopo e em tabelas que permitem registros de configuração de outro escopo da aplicação.

Para tabelas que estão em um escopo diferente do registro de regra de negócio, os tipos de regras são limitados.

- Você pode criar uma regra em que **Quando é assíncrono** com qualquer uma das seguintes opções:
  - **Inserir** , **Atualização** e **Excluir** operações do banco de dados. Não é possível selecionar **Consulta** .
  - **Definir valores de campo** ações e scripts (o. **Script**).
- Você pode criar uma regra em que quando é anterior com qualquer uma das seguintes opções:
  - **Inserir** , **Atualização** e **Excluir** operações do banco de dados. Não é possível selecionar **Consulta** .
  - **Definir valores de campo** somente ações. Você não pode gravar scripts e não pode anular a transação do banco de dados.
- Não é possível criar outros tipos de regras de negócio em tabelas em um escopo diferente.

Regras de negócio em tabelas específicas não podem ser acessadas por outras regras de negócio ou scripts.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócios globais

Aviso:
Considere usar inclusões de script em vez de regras de negócios globais. As inclusões de script são carregadas somente mediante solicitação, enquanto as regras de negócios globais são carregadas em todas as páginas do sistema.

Regras de negócios globais são regras de negócios em que **Tabela** o campo está definido como **Global** . As regras de negócios globais podem estar acessíveis em várias tabelas e de outros scripts, dependendo da proteção do escopo. Para uma regra de negócios global, defina a proteção do escopo definindo **Acessível de** campo:

- **Somente este escopo da aplicação** : impede que aplicações em um escopo diferente da regra de negócio chamem esta regra de negócio.
- **Todos os escopos da aplicação** : permite que qualquer aplicação chame esta regra de negócio.

Nota:
As regras de negócios globais não são compatíveis com a separação de domínios.

Scripts em regras de negócios com escopo

Ao escrever um script em uma regra de negócio, você pode acessar:

- E qualquer script inclui regras de negócio globais no mesmo escopo da regra de negócio.
- Inclusões de script e regras de negócios globais que permitem que aplicações em um escopo diferente as chamem. Para chamar funções de outro escopo, você deve especificar o escopo da função.
- Para regras de negócios em um escopo exclusivo, você pode acessar somente as APIs do sistema com escopo.

Crie uma regra de negócio

Você pode criar qualquer tipo de regra de negócio para executar quando um registro for exibido, inserido, atualizado ou excluído ou quando uma tabela for consultada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Essas instruções e exemplos fornecem orientação geral sobre como implementar esta funcionalidade. Para obter ajuda com casos de uso exclusivos, consulte o Fórum da comunidade de desenvolvedores , onde é possível fazer perguntas, interagir com outros desenvolvedores e pesquisar soluções existentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos, se for o caso.

Nota:
Pode ser necessário configurar o formulário para ver todos 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.

Campos da Regra de negócio

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para a regra de negócio.
Tabela	Selecione a tabela na qual a regra de negócio é executada. **Nota:** A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que atendem às proteções de escopo para regras de negócios. As regras de negócio definidas para uma exibição de banco de dados podem ser executadas somente em **Consulta** . Uma regra de negócio para uma exibição de banco de dados não pode ser executada ao inserir, atualizar ou excluir.
Aplicação	Aplicação que contém esta regra de negócio.
Acessível de	Proteção de escopo para uma regra de negócios global. **Nota:** Este campo fica visível somente quando **Tabela** o campo está definido como **Global** . Não se aplica a regras executadas em tabelas específicas.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para habilitar a regra de negócio.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para ver a versão avançada do formulário.
Quando executar	
Quando	[Avançado] Selecione quando esta regra de negócio deve ser executada: **exibição** , **antes** , **assíncrono** ou **após** a operação do banco de dados está concluída. **Nota:** Considere configurar **Pedido** para **assíncrono** regras de negócio, pois o sistema usa esse valor ao criar o trabalho agendado associado. Recém-criado **assíncrono** as regras de negócio são executadas automaticamente no upgrade. Existente **assíncrono** as regras de negócios podem ser migradas para usar o novo comportamento assíncrono.
Ordem	[Avançado] Insira um número indicando a sequência na qual esta regra de negócio deve ser executada. Se houver várias regras em uma atividade específica, as regras serão executadas na ordem especificada aqui, da mais baixa para a mais alta.
Inserir	Marque esta caixa de seleção para executar a regra de negócio quando um registro for inserido no banco de dados.
Atualizar	Marque esta caixa de seleção para executar a regra de negócio quando um registro for atualizado.
Excluir	[Avançado] Marque esta caixa de seleção para executar a regra de negócio quando um registro for excluído do banco de dados.
Consulta	[Avançado] Marque esta caixa de seleção para executar a regra de negócio quando uma tabela for consultada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Condições do filtro	Use o construtor de condições para determinar quando a regra de negócio deve ser executada com base nos valores de campo na tabela selecionada. Você também pode usar **Condição** campo para criar uma condição com um script. **Nota:** Os filtros baseados em comparações de cadeia de caracteres diferenciam maiúsculas de minúsculas.
Condições da função	Selecione as funções que os usuários que estão modificando registros na tabela devem ter para que esta regra de negócios seja executada.
Ações	
Definir valores de campos	Defina valores para campos na Tabela selecionada usando as listas de seleção: ○ O campo ○ O operador de atribuição: ▪ **Para:** Um valor exato ▪ **Igual a:** O valor de outro campo ▪ **Para (dinâmico):** Um valor relativo ao usuário que configura a regra de negócio ou um usuário com uma função específica ○ O valor
Adicionar mensagem	Marque esta caixa de seleção e insira uma mensagem que será exibida quando esta regra de negócio for executada
Anular ação	Marque esta caixa de seleção para anular a transação do banco de dados atual. Por exemplo, em uma regra de negócio Antes de inserir, se as condições forem atendidas, não insira o registro no banco de dados. Se você selecionar esta opção, não poderá executar ações adicionais no registro, como definir valores de campo e executar scripts. Você ainda pode exibir uma mensagem para os usuários selecionando **Adicionar mensagem** e compondo a mensagem.
Avançado	
Condição	Crie uma declaração condicional JavaScript para especificar quando a regra de negócio deve ser executada. Ao adicionar a declaração de condição a este campo, você diz ao sistema para avaliar a condição separadamente e executar a regra de negócio somente se a condição for verdadeira. Se você decidir incluir a declaração de condição no **Script** ou, se você usar o construtor de condições, deixe este campo em branco. Para que a instância reavalie a declaração de condição uma segunda vez antes de executar uma regra de negócios assíncrona, adicione a propriedade do sistema `glide.businessrule.async_condition_check` e defina o valor como verdadeiro.
Script	[Avançado] Crie um script que seja executado quando a condição definida for verdadeira. ○ onAfter ○ OnAsync

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	○ onBefore ○ EmDisplay Para obter mais informações e exemplos, consulte Scripts de regra de negócio de exemplo.
Lista relacionada: Versões	
Versões	Mostra todas as versões da regra de negócio. Use esta lista para comparar versões ou reverter para uma versão anterior.

4. Clique em **Enviar**.

Trouble?
Se você tiver problemas com sua regra de negócio, consulte Regras de negócios frequentes [KB0965707] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Variáveis globais em regras de negócio

Variáveis globais predefinidas estão disponíveis para uso em regras de negócios.

Use as seguintes variáveis globais predefinidas para fazer referência ao sistema em um script de regra de negócio.

Variável global	Descrição
`atual`	Estado atual do registro que está sendo referenciado. Consulte "Impedir exceções de ponteiro nulo" abaixo para verificar se há nulos antes de usar esta variável.
`anterior`	Estado do registro referenciado antes de qualquer atualização feita durante o contexto de execução, em que o contexto de execução começa com a primeira operação de atualização ou exclusão e termina após a execução do script e de todas as regras de negócio referenciadas. Se várias atualizações forem feitas no registro em um contexto de execução, `anterior` continuará mantendo o estado do registro antes da primeira operação de atualização ou exclusão. Disponível somente nas operações de atualização e exclusão. Não disponível em operações assíncronas. Consulte "Impedir exceções de ponteiro nulo" abaixo para verificar se há nulos antes de usar esta variável.
`g_bloco de anotações`	O objeto ScratchPad está disponível nas regras de exibição e é usado para passar informações para o cliente a serem acessadas a partir de scripts de cliente.
`gs`	Referências a GlideSystem funções.

As variáveis `atual` , `anterior` e `g_bloco de anotações` são globais em todas as regras de negócios executadas para uma transação.

Impedir exceções de ponteiro nulo

Em alguns casos, pode não haver um `atual` ou `anterior` estado do registro quando uma regra de negócio é executada, o que significa que as variáveis serão nulas. Para verificar se há nulo antes de usar uma variável, adicione o seguinte código à regra de negócio:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
if (current == null) // to prevent null pointer exceptions.
return;
```

Defina variáveis

As variáveis definidas pelo usuário têm escopo global por padrão. Se uma nova variável for declarada em uma regra de negócio de ordem 100, a regra de negócio que será executada em seguida na ordem 200 também terá acesso à variável. Isso pode introduzir um comportamento inesperado.

Para evitar esse comportamento inesperado, sempre envolva seu código em uma função. Isso protege suas variáveis contra conflitos com variáveis do sistema ou variáveis globais em outras regras de negócios que não estão encapsuladas em uma função. Variáveis como `atual` deve estar disponível quando uma função é invocada para ser usada.

O script a seguir está vulnerável a conflitos com outro código. Se a variável `Now_GR` usado em outras regras, o valor da variável pode mudar inesperadamente.

```
var now_GR = new GlideRecord('incident');
now_GR.query();
while(now_GR.next()) {

  //do something

}
```

Quando este script é encapsulado em uma função, a variável fica disponível somente na função e não entra em conflito com outras funções que usam uma variável chamada `Now_GR` .

```
myFunction();

function myFunction() {
  var now_GR = new GlideRecord('incident');
  now_GR.query();
  while(now_GR.next()) {
    //do something
} }
```

Use regras de negócio e scripts de cliente para controlar valores de campo

Implemente regras de negócios e scripts de cliente para um campo para permitir que os usuários definam valores de registro corretamente usando formulários e listas e vejam mudanças imediatas nos valores nos formulários conforme as edições são feitas.

O problema ao usar somente um client script ou uma regra de negócios para controlar atualizações em um campo é que os campos podem ser alterados em um formulário ou em uma lista. Scripts de cliente e políticas de IU são executados somente em formulários (lado do cliente) e não se aplicam à edição de lista. Permitir a edição de lista com scripts de cliente em execução em campos em um formulário pode resultar em dados incorretos sendo salvos no registro. Para sistemas nos quais scripts de cliente ou políticas de IU se aplicam a formulários, desabilite a edição de lista ou crie regras de negócios apropriadas ou controle de acesso para controlar a configuração de valores no editor de lista. Um efeito colateral disso é que as medidas de segurança implementadas em scripts de cliente são fáceis de contornar. O usuário só precisa editar o campo em uma lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As regras de negócio em um formulário não são dinâmicas, o usuário deve atualizar o registro para que a mudança seja vista. Isso torna o uso de scripts de cliente o método preferencial para controlar valores de campo em formulários.

Ao usar uma regra de negócios e um client script para controlar valores de campo, o comportamento de atualização é o mesmo em todo o sistema. Isso significa que os valores atualizados não são diferentes, dependendo se uma lista de formulário é usada para fazer a mudança. Isso significa que a mesma funcionalidade deve ser implementada duas vezes, uma vez em um client script e uma vez em uma regra de negócios ou controle de acesso.

Exemplo: Use uma regra de negócios para criar endereços de e-mail durante a importação de registro do usuário

Uma organização tem um client script que define o endereço de e-mail para um usuário first.last@company.com . Os administradores fazem isso para que possam ver o endereço de e-mail imediatamente quando inserem as informações do usuário. Em seguida, o administrador executa uma importação em massa de usuários de uma planilha que contém o nome e sobrenome dos usuários. A expectativa é que o endereço de e-mail de cada usuário seja definido automaticamente, como ocorre quando editam o formulário. Como o client script é executado somente no formulário (a interface do registro), ele não tem efeito nos dados importados para o registro de fora dessa interface e nenhum endereço de e-mail é criado. Para resolver esse problema, o administrador implementa uma regra de negócios que é executada quando ocorre a importação e cria os endereços de e-mail.

Exemplo: Impedir edição de lista para um campo que não é editável no formulário

Uma organização deseja ocultar o. **Prioridade** campo em um formulário de incidente se o grupo de atribuição for **Desenvolvimento** . Eles criam uma política de IU no formulário de incidente para fazer isso, mas seus usuários ainda podem ver e editar o. **Prioridade** usando o editor de lista. Para corrigir isso, aplique um controle de acesso para impedir o acesso de leitura ao **Prioridade** campo quando o grupo de atribuição é **Desenvolvimento** .

Usando NULL como um valor de campo

A cadeia de caracteres NULL tem uma função específica em scripts e é uma palavra reservada.

A palavra reservada é NULA em todas as letras maiúsculas. Um campo com o valor **Nulo** ou **nulo** , por exemplo, é aceitável. Use NULL somente para limpar um campo específico.

Todos os valores de campo NULL obtidos de uma fonte de dados de conjunto de importação são inseridos na tabela de preparação como valores de campo vazios. Você não deve usar o termo NULO como um valor de campo em mapas de transformação de conjunto de importação ou em qualquer lugar no **Nome** ou **Sobrenome** campos. Não use NULL em campos de referência, pois o sistema interpreta o valor como uma cadeia de caracteres que contém a palavra NULL, não como uma palavra reservada.

Exibir regras de negócio

As regras de exibição são processadas quando um usuário solicita um formulário de registro.

Os dados são lidos do banco de dados, as regras de exibição são executadas e o formulário é apresentado ao usuário. O objeto atual está disponível e representa o registro recuperado do banco de dados. Todas as mudanças de campo são temporárias, já que ainda não foram enviadas para o banco de dados. Para o cliente, os valores do formulário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

parecem ser os valores do banco de dados; não há indicação de que os valores foram modificados de uma regra de exibição. Este é um conceito semelhante aos campos calculados.

O objetivo primário das regras de exibição é usar um objeto de bloco de anotações compartilhado, *g_bloco de anotações* , que também é enviado ao cliente como parte do formulário. Isso pode ser útil quando você precisa criar scripts de cliente que exigem dados do servidor que normalmente não fazem parte do registro que está sendo exibido. Na maioria dos casos, isso exigiria um client script que retornasse a chamada para o servidor. Se os dados puderem ser determinados antes da exibição do formulário, será mais eficiente fornecer os dados ao cliente no carregamento inicial. O objeto de bloco de anotações do formulário é um objeto vazio por padrão e usado somente para armazenar pares de dados name:value.

Para preencher o bloco de anotações do formulário com dados de uma regra de exibição:

```
// From display business rule
g_scratchpad.someName = "someValue";
g_scratchpad.anotherName = "anotherValue";

// If you want the client to have access to record fields not being displayed on the form
g_scratchpad.created_by = current.sys_created_by;

// These are simple examples, in most cases you will probably perform some other
// queries to test or get data
```

Para acessar os dados do bloco de anotações do formulário a partir de um client script:

```
// From client script
if(g_scratchpad.someName == "someValue") {
  //do something special
}
```

Regra de negócio Gestão de estado ativo da tarefa

Esta regra de negócio determina se o valor do campo ativo precisa mudar com base nas mudanças no **Estado** campo.

A regra de negócio Gestão de estado ativo da tarefa é executada quando **Estado** foi alterado para um registro de tarefa. Sua ordem de execução é 50 e é executada antes da maioria das outras regras de negócio de tarefa.

Se a tabela de tarefas atual tiver *close_states*atributo definido em sua tabela ou, se for herdado de uma tabela de nível superior, a regra determinará se o campo ativo precisa ser alterado. Isso é feito comparando os valores de estado anterior e atual.

- . Se o estado mudar de um estado ativo para um estado inativo, o **Ativo** o campo está definido como falso.
- . Se o estado mudar de um estado inativo para um estado ativo, o **Ativo** o campo está definido como verdadeiro, reativando ou reabrindo a tarefa com eficácia.

É recomendável que você aproveite o. *(current.active.changesTo([true/false])*ação em sua regra de negócios, em vez de criar regras em cada tabela de tarefas que marcam as tarefas como inativas ou ativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Scripts de regra de negócio de exemplo

Encontre um exemplo de script de regra de negócios que ajude você com um requisito da sua organização.

Nota:
Essas instruções e exemplos fornecem orientação geral sobre como implementar esta funcionalidade. Para obter ajuda com casos de uso exclusivos, consulte o Fórum da comunidade de desenvolvedores , onde é possível fazer perguntas, interagir com outros desenvolvedores e pesquisar soluções existentes.

Compare campos de data em uma regra de negócios

É possível comparar dois campos de data ou dois campos de data e hora em uma regra de negócios e anular uma inserção ou atualização de registro se eles não estiverem corretos.

Por exemplo, você pode querer que uma data de início seja anterior a uma data de término. Um script de exemplo a seguir:

```
if ((!current.u_date1.nil()) && (!current.u_date2.nil())) {
 var start = current.u_date1.getGlideObject().getNumericValue();
 var end = current.u_date2.getGlideObject().getNumericValue();
 if (start > end) {
  gs.addInfoMessage('start must be before end');
  current.u_date1.setError('start must be before end') ;
  current.setAbortAction(true);
} }
```

Este exemplo foi testado em scripts globais e pode precisar de mudanças para funcionar em scripts com escopo. Possivelmente precisar de mudanças de API, a segurança é mais estrita nos scripts com escopo.

Como prática recomendada, torne a regra de negócio uma regra anterior para inserir e atualizar ações. No script de exemplo:

- `u_date1` e. `u_date2` são os nomes dos dois campos de data. Substitua esses nomes por seus próprios nomes de campo.
- A primeira linha verifica se ambos os campos realmente têm um valor.
- As próximas duas linhas criam variáveis que têm os valores numéricos das datas.
- As próximas duas linhas criam mensagens de alerta diferentes para o usuário final: Uma na parte superior do formulário e uma ao lado de `u_date1` campo no formulário.
- A última linha anula a inserção ou atualização se os campos de data não estiverem corretos.

Aqui está um exemplo mais complexo da comparação acima. Se você tiver mais de um par de datas de início e término, poderá usar matrizes conforme mostrado. Este script requer que as datas de entrada estejam dentro de um determinado intervalo, neste caso, não menos de 30 dias no passado e não mais de 365 dias no futuro.

```
// Enter all start and end date fields you wish to check, as well as the previous values
// Make sure that you keep the placement in the sequence the same for all pairs
var startDate = new Array(current.start_date,current.work_start);
var prevStartDate = new Array(previous.start_date,previous.work_start);
var endDate = new Array(current.end_date,current.work_end);
var prevEndDate = new Array(previous.end_date,previous.work_end);

// The text string below is added to the front of ' start must be before end'
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
var userAlert = new Array('Planned','Work');

// Set the number of Previous Days you want to check
var pd = 30;
// Set the number of Future Days you want to check
var fd = 365;

// You shouldn't have to modify anything below this line

var nowdt = new GlideDateTime();
nowdt.setDisplayValue(gs.nowDateTime());
var nowMs = nowdt.getNumericValue();
var pdms = nowMs;

// Subtract the product of previous days to get value in milliseconds
pdms -= pd * 24 * 60 * 60 * 1000;
var fdms = nowMs;

// Add the product of future days to get value in miliseconds
fdms += fd * 24 * 60 * 60 * 1000;
var badDate = false;

 // Iterate through all start and end date / time fields
for (x = 0; x < startDate.length; x ++) {
  if ((!startDate[x].nil()) && (!endDate[x].nil())) {
    var start = startDate[x].getGlideObject().getNumericValue();
    var end = endDate[x].getGlideObject().getNumericValue();
    if (start > end) {
      gs.addInfoMessage(userAlert[x] + ' start must be before end');
      startDate[x].setError(userAlert[x] + ' start must be before end');
      badDate = true; }
    else if ((prevStartDate[x]) != (startDate[x])) {
      if (start < pdms) {
        gs.addInfoMessage(userAlert[x] + ' start must be fewer than ' + pd + ' days ago');
        startDate[x].setError(userAlert[x] + ' start must be fewer than ' + pd  + ' days ago');
        badDate = true; } }
    else if ((prevEndDate[x]) != (endDate[x])) {
      if (end > fdms) {
        gs.addInfoMessage(userAlert[x] + ' end must be fewer than ' + fd + ' days ahead');
        endDate[x].setError(userAlert[x] + ' end must be fewer than ' + fd + ' days ahead');
        badDate  = true ;
} } } }
if (badDate == true ) {
  current. setAbortAction ( true ) ; }
```

Analise cargas XML

Os campos no formato XML podem ser analisados com os do sistema `GetXMLText` função.

Campos que são inseridos no banco de dados no formato XML, como a carga de um ecc_event linha, pode ser analisada com o do sistema `GetXMLText` função. . `GetXMLText` A função usa uma cadeia de caracteres e uma expressão XPATH. Por exemplo:

```
var name = gs.getXMLText("<name>joe</name>", "//name");
```

retorna a cadeia de caracteres "joe".

Supondo que o campo "carga" contenha XML, a chamada de função pode ser semelhante 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.

```
var name = gs.getXMLText(current.payload, "//name");
```

Para obter informações sobre XPATH, visite w3chools .

Anular uma ação de banco de dados em uma regra de negócio anterior

Em um script de regra de negócio anterior, você pode cancelar ou anular a ação do banco de dados atual usando `SetAbortAction()` método.

Por exemplo, se a regra de negócio Antes for executada durante uma ação de inserção e você tiver uma condição no script que chama `current.setAbortAction(true)` , o novo registro armazenado em atual não foi criado no banco de dados. A regra de negócio continua a ser executada após a chamada `SetAbortAction()` e todas as regras de negócio subsequentes serão executadas normalmente. Chamar este método impede somente que a ação do banco de dados no objeto atual ocorra.

Você pode usar `IsActionAborted()` método para determinar se a ação atual do banco de dados (inserir, atualizar, excluir) será anulada. `IsActionAborted()` é inicializado para novos threads e `next()` o método define explicitamente seu valor como falso.

Nota:
`SetAbortAction()` só pode ser executado a partir do mesmo escopo que o registro cuja ação está sendo anulada. `current.setAbortAction` não será respeitado se executado em uma regra de negócios definida em um escopo diferente.

Determine a operação que acionou a regra de negócio

Você pode escrever um script para uma regra de negócios que é acionada em mais de uma ação de banco de dados.

Se você quiser que o script de regra de negócio ramifique dinamicamente dependendo da ação que acionou o evento, você poderá usar `operação ()` função. Por exemplo:

```
if(current.operation() == "update") {
  current.updates ++; }
  if(current.operation() == "insert") {
    current.updates = 0; }
```

Use uma condição OU em uma regra de negócios

Um **OU** a condição pode ser adicionada a qualquer parte de consulta em uma regra de negócios.

Um **OU** a condição pode ser adicionada a qualquer peça de consulta em uma regra de negócio com `AddOrCondition()` método. O exemplo abaixo mostra uma consulta para encontrar todos os incidentes que têm uma prioridade 1 ou 2. O primeiro `AddQuery()` a condição é definida como uma variável e é usada em **OU** condição.

```
var inc = new GlideRecord('incident');
var qc = inc.addQuery('priority','1');
qc.addOrCondition('priority','2');
inc.query();
while(inc.next()) {
  // processing for the incident goes here
}
```

O script a seguir é um exemplo mais complexo, usando duas variáveis de condição de consulta que fazem o equivalente a (Prioridade: 1 OU prioridade: 2) E (Impacto: 2 OU impacto:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3) . Os resultados do **OU** as condições são executadas com duas variáveis, `t1` e. `t2` . Isso permite manipular o objeto de condição de consulta posteriormente no script, como dentro de um SE condição ou ENQUANTO loop.

```
var inc = new GlideRecord('incident');
var qc1 = inc.addQuery('priority','1');
qc1.addOrCondition('priority','2');
var qc2 = inc.addQuery('impact','2');
qc2.addOrCondition('impact','3');
inc.query();
while(inc.next()) {
  // processing for the incident goes here
}
```

Faça referência a uma lista Glide de de uma regra de negócio

Um campo definido como uma lista do Glide é uma matriz de valores armazenados em um único campo.

Estes são alguns exemplos de como processar um campo glide_list ao escrever regras de negócios. Geralmente, um campo glide_list contém uma lista de valores de referência para outras tabelas.

Exemplos

Por exemplo, o. **Lista de observação** o campo em tarefas é um glide_list que contém referências a registros do usuário.

O código abaixo mostra como fazer referência ao campo.

```
// list will contain a series of reference (sys_id) values separated by a comma
// array will be a javascript array of reference values
var list = current.watch_list.toString();
var array = list.split(",");
for (var i=0; i < array.length; i++) {
   gs.print("Reference value is: " + array[i]);
}
```

Saída:

```
*** Script: Reference value is: 62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1
*** Script: Reference value is: c2826bf03710200044e0bfc8bcbe5d45
*** Script: Reference value is: 5f74e421c0a8010e01ec0d74a7ee2cc6
*** Script: Reference value is: 06826bf03710200044e0bfc8bcbe5d57
```

Você também pode obter os valores de exibição associados aos valores de referência usando `ObtDisplayValue()` método conforme mostrado abaixo.

```
// list will contain a series of display values separated by a comma
// array will be a javascript array of display values
var list = current.watch_list.getDisplayValue();
var array = list.split(",");
for (var i=0; i < array.length; i++) {
   gs.print("Display value is: " + array[i]);
}
```

Saída:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Display value is: Abel Tuter
*** Script: Display value is:  Ashley Leonesio
*** Script: Display value is:  Charles Beckley
*** Script: Display value is:  Cherie Fuhri
```

Use indexof("searchString") para encontrar uma cadeia de caracteres em uma lista Glide

Usar `Indexof "searchString"`) para retornar o local da cadeia de caracteres passada para o método se o campo de lista do glide, como uma lista de observação, tiver pelo menos um valor.

Se o campo estiver vazio, ele retornará `indefinido`. Para evitar retornar um valor indefinido, siga um destes procedimentos:

- Forçar o campo para uma cadeia de caracteres, como: `Watch_list.toString().indexof "searchString`)
- Verifique se há um campo de lista de Glide vazio com uma condição antes de usar `IndexOf()`, como: se (`watch_list.nil() || watch_list.indexOf "searchString`-1)

Bloquear contas de usuário

Você pode bloquear contas de usuário se o usuário não estiver ativo.

O script de regra de negócio a seguir bloqueia as contas de usuário se o usuário não estiver ativo no diretório LDAP ou não tiver acesso de autoatendimento, itil ou administrador à instância.

```
// Lock accounts if bcNetIDStatus != active in LDAP and user does not
// have self-service, itil or admin role
var rls = current.accumulated_roles.toString();
if(current.u_bcnetidstatus == 'active' && (rls.indexOf(',itil,') > 0 ||
  rls.indexOf(',admin,') > 0 ||
  rls.indexOf(',ess,') > 0 )) {
  current.locked_out = false; }
else {
  current.locked_out = true; }

var now_GR = new GlideRecord("sys_user");
now_GR.query();
while(now_GR.next()) {
  now_GR.update();
  gs.info("updating " + gr.getDisplayValue());
}
```

Regra de negócio antes da consulta padrão

Você pode usar uma regra de negócio de consulta que é executada antes que uma consulta de banco de dados seja feita.

Use esta regra de negócio de consulta para impedir que os usuários acessem determinados registros. Considere o exemplo a seguir de uma regra de negócios padrão que limita o acesso aos registros de incidentes.

- Nome: Consulta de incidente
- 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.

- Quando: Antes, consulta
- Script:

```
if(!gs.hasRole("itil") && gs.isInteractive()) {
 var u = gs.getUserID();
 var qc =
current.addQuery("caller_id",u).addOrCondition("opened_by",u).addOrCondition("watch_list","C
ONTAINS",u);
 gs.print("query restricted to user: " + u); }
```

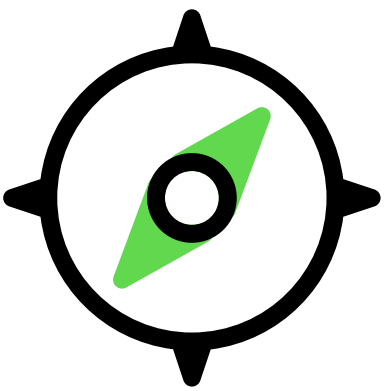
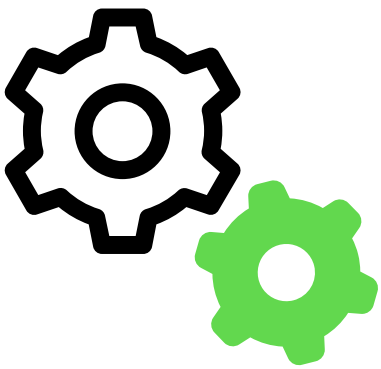
Este exemplo impede que os usuários acessem registros de incidentes, a menos que tenham a função itil ou estejam listados em **Solicitante** ou **Aberto por** campo. Por exemplo, quando os usuários de autoatendimento abrem uma lista de incidentes, eles só podem ver os incidentes que enviaram.

Nota:
Você também pode usar controles de acesso para restringir os registros que os usuários podem ver.

Eventos do sistema

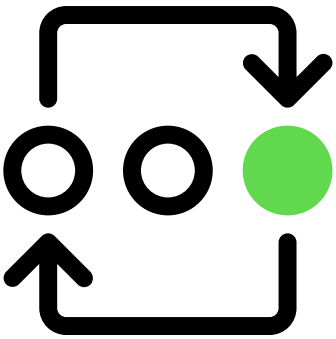
Os eventos do sistema na ServiceNow são cruciais para automatizar processos e manter a eficiência da plataforma. Eles atuam como gatilhos para regras de negócios, notificações, fluxos de trabalho e outras ações, garantindo a execução oportuna e consistente de tarefas. Ao monitorar e responder a esses eventos, as organizações podem simplificar as operações, melhorar os tempos de resposta e aprimorar as experiências do usuário.

Iniciar

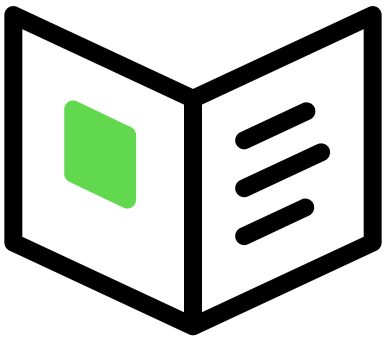
Explorar eventos do sistema	Configurando Eventos do sistema	
		
Saiba mais sobre como os eventos do sistema funcionam como gatilhos para ações e como habilitar a automação de processos.	Configure e gerencie eventos do sistema para acionar ações e automatizar processos.	
Gerenciar eventos do sistema	Referência de eventos 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.



Conecte eventos do sistema a sistemas e aplicações externos para permitir a troca de dados contínua e fluxos de trabalho automatizados.



Mais informações sobre os eventos do sistema predefinidos disponíveis e seu uso.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Eventos do sistema em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar eventos do sistema

Os eventos são registros especiais que o sistema usa para registrar quando determinadas condições ocorrem e para executar algum tipo de ação em resposta.

Eventos do sistema visão geral

Saiba mais sobre como os eventos do sistema funcionam como gatilhos para ações e como habilitar a automação de processos.

Aproveite os benefícios de aproveitar eventos do sistema executando as seguintes tarefas em sua instância:

- Criar eventos
- Registrar eventos
- Implemente o agendamento automatizado de trabalhos
- Mover um evento
- Registrar eventos
- Reprocessar eventos
- Passar parâmetros de evento de um fluxo de trabalho para uma notificação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos do sistema usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador	Os administradores aproveitam os eventos do sistema para acionar ações automatizadas e fluxos de trabalho com base em ocorrências específicas na plataforma, permitindo o processamento assíncrono e a automação responsiva. Eles podem gerar eventos por meio de scripts ou regras de negócios, registrá-los no Registro de eventos e manipulá-los usando notificações, ações de script ou fluxos.
Analistas de negócios	Os analistas de negócios analisam tendências e processos aproveitando eventos para capturar atividades específicas do sistema, gerar logs ou enviar dados para ferramentas analíticas para melhor tomada de decisões e melhoria de processos.
Diretores de conformidade	Os responsáveis de conformidade ajudam a garantir a adesão aos requisitos regulatórios usando eventos para registrar atividades críticas, gerar relatórios de conformidade ou iniciar ações corretivas quando desvios dos padrões são detectados.
Suporte ao cliente	Os funcionários de suporte ao cliente usam eventos do sistema para aprimorar o atendimento ao cliente, acionando respostas automatizadas às solicitações do cliente, criando tarefas de acompanhamento ou escalando casos não resolvidos para as equipes apropriadas.
Desenvolvedores	Os desenvolvedores criam e gerenciam eventos do sistema para integrar módulos, acionar fluxos de trabalho e implementar lógica personalizada em resposta a ações do usuário ou mudanças de registro, ajudando a garantir a extensibilidade e o comportamento dinâmico do sistema.
Administradores de RH	Os profissionais de RH usam eventos do sistema para automatizar os processos de RH, como notificar os funcionários sobre atualizações, gerar fluxos de trabalho de integração quando uma nova contratação é registrada ou acionar revisões de documentos durante a desativação.
ITSM/ITSM	Os gerentes de serviço de TI usam eventos do sistema para monitorar e automatizar processos de ITSM, como enviar notificações de violações de ANS, escalar incidentes ou acionar fluxos de trabalho de tarefa, ajudando a garantir a entrega eficiente de serviços DE TI e a conformidade com SLAs.
Equipes de marketing	As equipes de marketing automatizam o engajamento do cliente usando eventos para acionar ações de campanha, como enviar e-mails promocionais ou atualizar sistemas de CRM quando condições específicas (por exemplo, interação com o cliente) são atendidas.
Equipes de operações	As equipes de operações monitoram e respondem a alertas operacionais ou mudanças no sistema acionando eventos que iniciam ações corretivas, como reiniciar serviços, atualizar registros do CMDB ou notificar equipes relevantes sobre cronogramas de manutenção.
Gerentes de projetos	Os gerentes de projeto usam eventos do sistema para acionar notificações para atualizações de projeto, criar dependências de tarefa automaticamente ou atualizar as partes interessadas quando marcos são atingidos, permitindo um melhor acompanhamento e comunicação do projeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários

Usuário	Descrição
Analistas de segurança	Os analistas de segurança aproveitam eventos do sistema para acionar respostas imediatas a incidentes de segurança, como criar alertas, gerar logs ou iniciar fluxos de trabalho de contenção em resposta a ameaças ou vulnerabilidades detectadas.

Eventos do sistema benefícios

Eventos do sistema benefícios

Benefício	Recurso	Usuários
Permite que os usuários definam novos eventos que podem ser acionados por condições ou ações específicas, permitindo fluxos de trabalho personalizados e respostas automatizadas.	Criar um evento	Desenvolvedores, Administradores, Gerentes de serviços de TI
Captura a atividade de evento em logs para auditoria, depuração e monitoramento do comportamento do sistema, fornecendo informações sobre o desempenho do evento e gargalos.	Logs de eventos	Diretores de conformidade, Analistas de segurança
Programa trabalhos para serem executados automaticamente em horários ou intervalos específicos, garantindo que as tarefas de rotina sejam realizadas sem intervenção manual.	Implemente o agendamento automatizado de trabalhos	Equipes de operações, gerentes de serviços de TI, administradores
Transfere eventos entre filas ou categorias, ajudando a otimizar a prioridade de processamento e o balanceamento de carga em sistemas orientados por eventos.	Mover um evento	Desenvolvedores
Registra eventos personalizados ou definidos pelo sistema na plataforma para disponibilizá-los para acionar ações ou fluxos de trabalho específicos.	Registrar um evento	Desenvolvedores, Administradores
Fornece a capacidade de reprocessar eventos com falha ou incompletos, garantindo a confiabilidade do sistema e minimizando o impacto de erros.	Reprocesse um evento	Equipes de operações de TI, desenvolvedores, administradores
Permite a transferência contínua de dados contextuais de fluxos de trabalho para notificações, garantindo que as mensagens contenham informações relevantes e acionáveis para os destinatários.	Passar parâmetros de evento de um fluxo de trabalho para uma notificação	Desenvolvedores, gerentes de serviços de TI, profissionais de RH

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar Eventos do sistema , consulte:

- Configuração de eventos do sistema
- Gerenciar eventos do sistema
- Referência de eventos 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.

Eventos do sistema

Os eventos são registros especiais que o sistema usa para registrar quando determinadas condições ocorrem e para executar algum tipo de ação em resposta às condições.

O sistema usa regras de negócios para monitorar as condições do sistema e gerar registros de eventos na tabela Evento [Sysevent], que também é conhecida como log de eventos ou fila de eventos.

As regras de negócios que geram eventos geralmente usam esta lógica de script:

Se [Some condition for true for the current record], [adicione um evento específico à fila].

Por exemplo, aqui estão algumas das condições em **evento de incidente** regra de negócio:

- Se um usuário adicionar um comentário a um registro de incidente, adicione um *`incident.commented`*evento.
- Se um usuário adicionar um registro de incidente, adicione um *`incident.inserted`*evento.
- Se um usuário atualizar um registro de incidente, adicione um *`incident.updated`*evento.

As regras de negócio que geram eventos usam o GlideSystem *`EventQueue`* método para inserir registros de evento, que normalmente contêm estas informações:

Campos de evento

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do evento. Os nomes de evento de linha de base incluem o registro afetado e a ação de acionamento, como *`incident.commented`*.
Parm1	Parâmetro específico do evento que o sistema usa para passar informações de registro para outras partes do sistema, como um SYS ID de registro ou um valor de campo.
Parm2	Parâmetro específico do evento que o sistema usa para passar informações de registro para outras partes do sistema, como um SYS ID de registro ou um valor de campo.
Tabela	Tabela à qual o evento se aplica. Esta é a mesma tabela na qual a regra de negócio foi executada.
Instância	ID do registro ao qual este evento se aplica.

Os trabalhos agendados leem periodicamente a fila de eventos e os encaminham para o manipulador apropriado para processamento. O manipulador usa informações de registros de eventos para executar algum tipo de ação, como:

- Execute uma ação de script
- Enviar uma notificação
- Acionar uma atividade de fluxo de trabalho
- Acionar um monitor de inatividade

Por padrão, o sistema fornece eventos que cobrem uma visão ampla da atividade da aplicação. Se os eventos existentes não atenderem às suas necessidades, você poderá criar seus próprios eventos para observar mudanças específicas nos registros.

Para obter treinamento para desenvolvedores, consulte Execuções de script programadas e objetivos de eventos em ServiceNow® Site do desenvolvedor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use Painel de eventos e trabalhos do sistema para monitorar o sistema de processamento de eventos do sistema e o sistema de processamento de trabalhos agendados.

Processamento de eventos durante o upgrade da plataforma

Determine quais eventos serão processados durante um upgrade de plataforma configurando as seguintes propriedades:

- **event_processor.all_events_upgrade_safe** : Definir como **verdadeiro** para processar todos os eventos durante o upgrade da plataforma. Padrão: **falso** .
- **glide.event_processor.upgrade_safe_events** : Configure uma lista separada por vírgulas de nomes de eventos para indicar que somente os eventos especificados são processados. Padrão: <empty>.

  Esta propriedade é relevante somente quando `glide.event_processor.all_events_upgrade_safe = false`.

Registro de eventos

O registro de eventos lista os eventos que o sistema reconhece. Use eventos registrados para automatizar outras atividades, como ações de script ou notificações.

Depois de criar um novo evento e uma regra de negócios que usa o evento, você deve registrá-lo.

O registro permite que outras partes do sistema, como Notificações por e-mail e SMS E Ações de script, veja o evento na lista de eventos disponíveis e reaja ao evento quando ele ocorrer.

Tópicos relacionados

Registrar um evento

Configurando Eventos do sistema

Planeje, configure e implemente eventos do sistema sem precisar concluir configurações extras primeiro. Siga a tarefa listada na visão geral da configuração para implementar o agendamento automatizado de trabalhos.

Visão geral da configuração

Implemente o agendamento automatizado de trabalhos

Implemente a estrutura de processamento de mensagens (programação de trabalhos automatizados) usando o link Registro de fila no formulário Registro de eventos.

Implemente o agendamento automatizado de trabalhos

Implemente a estrutura de processamento de mensagens (programação de trabalhos automatizados) usando o link Registro de fila no formulário Registro de eventos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Performance Analytics** > **Sistema** > **Registro de eventos**.
2. Selecione **Novo** para registrar um novo evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você também pode selecionar um evento existente para atualizar as configurações.

3. Clique no link Registro de fila na mensagem de faixa no formulário Registro de evento.

Nota:
Você também pode desabilitar a programação automatizada de trabalhos selecionando **Desabilite o Agendamento automático de trabalhos** botão o n A página de lista Registro da fila.

Se você tiver iniciado um novo evento, a lista Registro da fila será exibida. Se você selecionou um evento existente, o novo registro Registro de fila será exibido.

4. Selecione **Novo** para criar uma nova fila.
O formulário Registro de fila é exibido.

5. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Fila	Nome da fila
Aplicação	Escopo da aplicação
Programação automática de trabalhos	Opção para implementar o agendamento automatizado de trabalhos
Pedido de processamento de eventos	Opção para selecionar a maneira de processar eventos ○ Paralelo: Processa vários eventos simultaneamente ○ Sequencial: Processa apenas um evento por vez. Os eventos são interdependentes e podem ser processados somente após a conclusão do evento anterior **Nota:** Depois de configurar a ordem de processamento e enviar a fila, ela não poderá ser editada. Você pode excluir a fila e criar uma nova fila.
Tipo de configuração de trabalho	Tipo de configuração 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.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo é desabilitado quando você seleciona Sequencial como a ordem de processamento do evento. Se você selecionar Paralelo como a ordem de processamento de eventos, terá 2 opções. ○ Constante: Cria o número necessário de trabalhos ○ Escala com nó: Multiplica trabalhos pelo número de nós. Você pode usar esta opção se não souber o número de nós disponíveis
Fator de escala	Número total de trabalhos com base no tipo de configuração de trabalho selecionado
Intervalo de pesquisa	Determina com que frequência os trabalhos devem pesquisar e processar eventos desta fila
Descrição	Campo opcional para descrever informações relacionadas a esta fila

6. Clique em **Enviar**.
   A lista Registro da fila é exibida. Ele também mostra a atualização feita na fila Recent.
7. Selecione a fila adicionada recentemente.
   O formulário Registro de fila é exibido.
8. Role para baixo até a seção Listas relacionadas.
9. Selecione **Status** Entrada na lista relacionada Detalhes da fila.

   Nota:
   Como a nova fila foi enviada, a entrada de Status é Ativa.

   O formulário Detalhes da fila é exibido.
10. **Opcional:** Atualize o número de trabalhos para esta fila de acordo com o requisito.
    Agora, você pode aumentar ou diminuir manualmente de acordo com os requisitos sem precisar configurar tudo e, eventualmente, evitar erros de configuração.
11. **Opcional:** Clique no link relacionado Reverter no formulário Registro de fila se quiser reverter uma fila para suas configurações anteriores sem programação de trabalho automatizada.

    Nota:
    O link relacionado Reverter será exibido somente se você estiver em uma configuração de programação de trabalhos automatizados.

12. **Opcional:** Selecione **Recuperar configurações** se você quiser recuperar configurações de trabalho existentes para esta fila.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Este processo só será possível se você estiver em uma configuração de programação de trabalhos automatizada.

Se alguma fila com o nome de fila sugerido já existir na configuração de programação de trabalhos manuais, as configurações da fila existente serão recuperadas. Em seguida, você pode validá-los e atualizá-los conforme necessário.

Gerenciar eventos do sistema

O gerenciamento de eventos do sistema envolve a criação, o monitoramento e o tratamento de eventos para impulsionar a automação e simplificar processos. Os administradores e desenvolvedores podem definir eventos personalizados, registrá-los no sistema e configurar ações ou fluxos de trabalho que respondem a esses eventos. Essa funcionalidade ajuda a garantir a execução eficiente da tarefa, ajuda a melhorar o monitoramento do sistema e permite o tratamento de erros mais robusto para maior confiabilidade operacional.

Visão geral de gerenciar eventos do sistema

- Criar um evento

  Crie eventos do sistema personalizados.

- Mover um evento

  Acelere o processo de execução movendo eventos de alta prioridade da fila padrão para uma fila isolada.

- Passar parâmetros de evento de um fluxo de trabalho para uma notificação

  Passe dois parâmetros de evento que enviam informações sobre um registro ou registros relacionados de um fluxo de trabalho para uma notificação.

- Registrar um evento

  Registre um evento para uma tabela específica e uma regra de negócios que aciona o evento.

- Reprocesse um evento

  Reacionar um evento para fins de teste ou diagnóstico.

Referência de eventos do sistema

Para obter mais informações, consulte Referência de eventos do sistema.

Criar um evento

Se você não encontrar um evento existente adequado, poderá criar o seu próprio.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A função gs.EventQueue funciona diretamente com o back-end e, portanto, as regras de negócios que são chamadas por gs.EventQueue() não são invocadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Eventos** > **Registro**e selecione **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos.

Preenchimento do formulário de registro de evento

Campo	Descrição
Nome do evento	Nome do seu novo evento.
Tabela	Tabela de banco de dados para este evento. **Nota:** Somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo do evento aparecem na listagem.
Fila	Nome da fila em que o evento é colocado quando acionado. Use somente letras minúsculas, sem espaços e caracteres especiais, exceto sublinhado (_). Por exemplo, `my_queue` . Consulte Using custom queues to process events .
Prioridade	Ordem na qual as mensagens serão processadas. Valores mais baixos têm prioridade mais alta. **Nota:** A propriedade do sistema com.glide.sysevent.priority.enabled está habilitada por padrão. Se você desabilitá-lo, o processamento de eventos não será feito por prioridade.
Acesso do solicitante	Configurações de acesso restrito do solicitante. ○ Restrição do solicitante: As chamadas para o recurso devem ser aprovadas manualmente. ○ Acompanhamento do solicitante: As chamadas para o recurso são aprovadas automaticamente.
Disparado por	Nome da regra de negócio que executa o evento. Este campo é apenas para referência e não é usado por nenhum processo. Certifique-se de que haja informações suficientes para localizar seu evento novamente.
Descrição	Descrição resumida da finalidade do evento.

3. Clique em **Regras de negócio** link relacionado.
4. Se você estiver criando um evento para uma tabela do sistema de base, selecione a regra de negócio de evento existente para a tabela.

   Example
   Por exemplo, selecione *`sc request events`*Regra de negócio para criar um evento de solicitação personalizado.
5. Se você estiver atualizando uma regra de negócios de evento existente, adicione uma nova condição ao **Script** .

   Example
   O script de exemplo a seguir adiciona um *`request.commented`*Evento com o SYS ID do usuário como parm1 e o nome de usuário do usuário para parm2.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
if (current.operation() != 'insert' && current.comments.changes()) {
gs.eventQueue('request.commented', current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}
```

6. Se você estiver criando um evento para uma tabela personalizada, crie uma nova regra de negócios que seja executada após as operações do banco de dados.

Example

Por exemplo, esta regra de negócio define vários eventos para uma aplicação personalizada chamada Eventos de marketing.

Regra de negócio de evento de amostra

Campo	Valor
Nome	Eventos do participante
Tabela	Participante [x_snc_marketing_ev_attendee]
Aplicação	Eventos de marketing
Avançado	Selecionado
Quando	depois
Inserir	Selecionado
Atualizar	Selecionado
Excluir	Selecionado
Script	Adicione script personalizado que: ○ Verifica se há uma ou mais condições no registro atual. ○ Chama o método gs.eventQueue() e especifica um nome de evento. Consulte o exemplo de código.

Nota:

Se você adicionar **Condições de filtro** , **Condições da função** . ou um **Condição** valor, verifique se ele executa a regra de negócio quando esperado.

```
(function executeRule(current, previous /*null when async*/) {
  //This function will be automatically called when this rule is processed.
      //Add event when attendee inserted
      if(current.operation() == 'insert' && current.marketing_event.changes()) {
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.added', current,
current.marketing_event, current.email);
      }
      //Add event when marketing event changes
      if(current.operation() == 'update' && current.marketing_event.changes()) {
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.deleted', previous,
previous.marketing_event, previous.email);
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.added', current,
current.marketing_event, current.email);
      }
      //Add event when attendee deleted
      if(current.operation() == 'delete') {
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.deleted', current,
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            current.marketing_event, current.email);
}
})(current, previous);
```

7. Registre o evento.

O que Fazer Depois

Crie uma ação de script ou notificação para processar o evento.

Tópicos relacionados

Registrar um evento

Ações de script

Mover um evento

Acelere o processo de execução movendo eventos de alta prioridade da fila padrão para uma fila isolada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Registro de eventos**.
   Uma lista de eventos registrados é exibida.
2. Selecione o evento que você deseja mover.
   O formulário Registro de evento do evento selecionado é exibido.
3. Selecione **Mover para a fila padrão** para mover o evento da fila atual e acelerar sua execução.

   Nota:
   No momento, você está na fila padrão, terá **Mover para a fila de eventos adaptável** opção para selecionar.

   O processador pode executar apenas um evento por vez. Portanto, se você mover um evento para uma fila, ele será executado somente quando o processador estiver disponível.

4. **Opcional:** Navegar até **Diagnóstico do sistema** > **Estatísticas** > **Eventos adaptáveis** para rastrear o tempo médio de execução dos eventos.
   Você pode selecionar qualquer evento de movimentação lenta e mudar a fila conforme necessário. Você também pode registrar um evento para aparecer na lista de registro de eventos.

Passar parâmetros de evento de um fluxo de trabalho para uma notificação

Passe dois parâmetros de evento que enviam informações sobre um registro ou registros relacionados de um fluxo de trabalho para uma notificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Eventos** > **Registro** e definem um novo evento para chamar.
2. Crie a etapa de atividade que chama o evento do seu fluxo de trabalho e atribua os dois parâmetros 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.

Esses parâmetros podem ser referências ou campos no registro que acionou o fluxo de trabalho, como `current.number` para o número do item da solicitação. Você também pode fazer referência com pontos em registros em outras tabelas. Em seguida, o evento envia as informações de parâmetros para a notificação que ele aciona.

3. Recupere os parâmetros na notificação com scripts de e-mail usando `event.parm1` e. `event.parm2`. Por exemplo:

```
var string = event.parm1.toString();
template.print(string);
```

Example:
Outro exemplo que usa SYS IDs fornece acesso a qualquer coisa no registro que acionou o fluxo de trabalho. Use um script como este para enviar informações sobre uma mudança ou solicitação para a equipe de suporte, por exemplo.

```
var id = event.parm1.toString();
var gr = new GlideRecord('sc_req_item');
gr.get('sys_id', id);
if (gr.next()){
   // Do something.
}
```

Tópicos relacionados

Script para notificações por e-mail

Registrar um evento

Você pode registrar um evento para uma tabela específica e uma regra de negócios que aciona o evento.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Para registrar um evento, navegue até **Política do Sistema** > **Eventos** > **Registro** e clique em **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos.

Preenchimento do formulário de registro de evento

Campo	Descrição
Nome do evento	Nome do seu novo evento.
Tabela	Tabela de banco de dados para este evento. **Nota:** Somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo do evento aparecem na listagem.
Fila	Nome da fila em que o evento é colocado quando acionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Use somente letras minúsculas, sem espaços e caracteres especiais, exceto sublinhado (_). Por exemplo, `my_queue` . Consulte Using custom queues to process events .
Prioridade	Ordem na qual as mensagens serão processadas. Valores mais baixos têm prioridade mais alta. **Nota:** A propriedade do sistema com.glide.sysevent.priority.enabled está habilitada por padrão. Se você desabilitá-lo, o processamento de eventos não será feito por prioridade.
Acesso do solicitante	Configurações de acesso restrito do solicitante. ○ Restrição do solicitante: As chamadas para o recurso devem ser aprovadas manualmente. ○ Acompanhamento do solicitante: As chamadas para o recurso são aprovadas automaticamente.
Disparado por	Nome da regra de negócio que executa o evento. Este campo é apenas para referência e não é usado por nenhum processo. Certifique-se de que haja informações suficientes para localizar seu evento novamente.
Descrição	Descrição resumida da finalidade do evento.

Reprocesse um evento

Você pode disparar o evento novamente para fins de teste ou diagnóstico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Eventos**.
2. Abra um evento.
3. Em **Links relacionados** , clique em **Reprocessar evento** .
   O evento retorna para a fila de eventos.

Referência de eventos do sistema

Os tópicos de referência fornecem informações sobre eventos do sistema.

Logs de eventos

O registro em log de eventos registra todos os eventos do sistema que ocorrem na ServiceNow AI Platform.

Este log fornece as seguintes informações para todos os eventos que ocorrem:

Log de eventos

Campo	Descrição
Criado	Data e hora do evento para a localidade da máquina que executa a instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Log de eventos

Campo	Descrição
Nome	Nome do evento conforme listado no Registro de eventos.
URI (Identificador uniforme de recursos)	Consulta HTTP que gerou o evento.
Parm1	Valor específico do evento que depende do evento e do destinatário.
Parm2	Valor específico do evento que depende do evento e do destinatário.
Tabela	Tabela de banco de dados usada para este evento.
Processado	Data e hora em que o processamento do evento começou. Essa hora reflete o local da máquina que executa a instância.
Tempo de processamento	Tempo necessário para processar este evento, em milissegundos.
Fila	Nome da fila do processador

estados do evento

O estado do evento descreve onde está o evento no ciclo de vida.

estados do evento

Estado	Descrição
Pronto	O sistema criou o evento e ele está na fila aguardando para ser processado.
Processado	O evento foi executado com sucesso. Um evento não aciona necessariamente nenhuma ação adicional quando processado. A funcionalidade adicional deve usar o evento.
Erro	O evento encontrou um erro durante o processamento. Este estado é geralmente causado por parâmetros de evento inválidos. O reprocessamento do evento pode resolver o erro.
Transferido	O evento foi girado para um fragmento diferente do evento [`sysevent`]. Quando um evento é girado, um registro duplicado é criado em um fragmento ativo para ser processado. Um trabalho agendado processa o evento quando ele é o próximo na fila, mas não é possível prever quando isso acontecerá porque vários eventos podem precisar ser processados antes dele. Portanto, você pode reprocessar o evento. Consulte Reprocesse um evento.

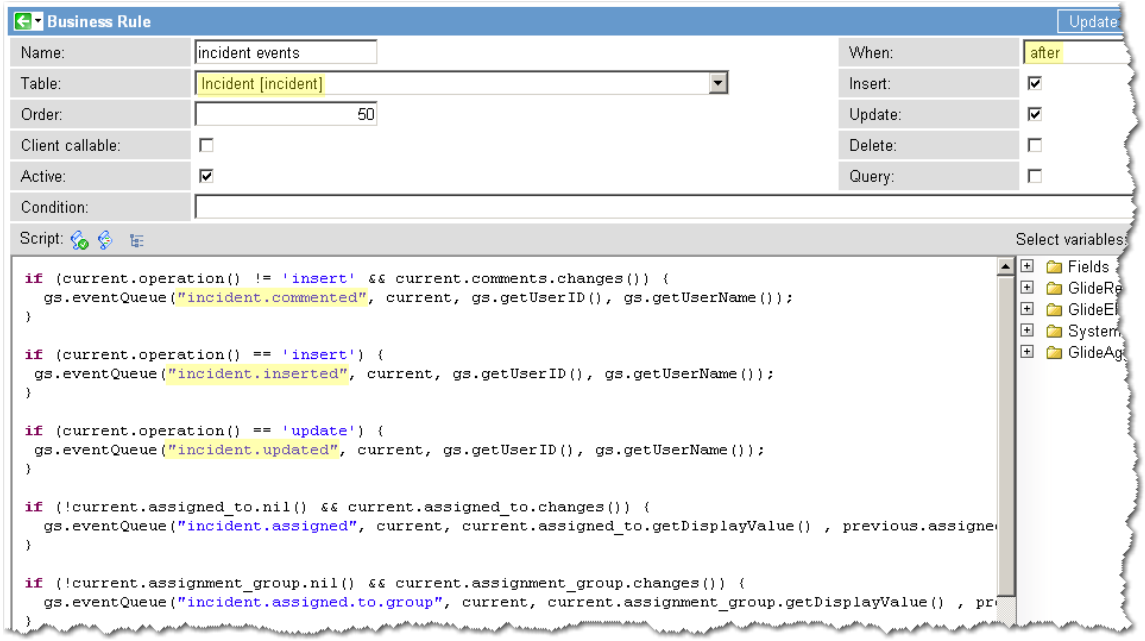
A regra de negócios de eventos de incidente

A regra de negócios de eventos de incidente vem com o sistema e define uma série de eventos que podem ser acionados por diferentes ações na 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.

Regra de negócios de eventos de incidente



Esta regra de negócio define vários eventos, três dos quais são acionados depois que um registro na tabela Incidente é inserido ou atualizado. O primeiro script é:

```
if (current.operation() != 'insert' && current.comments.changes()) {
gs.eventQueue("incident.commented", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}
```

A condição neste script requer que uma mudança seja feita no **Comentários** campo em um registro de incidente existente (não inserido). Se esta condição for verdadeira, a plataforma adicionará o. `incident.commented` evento para a fila de eventos.

A segunda condição requer que um registro seja inserido antes que o evento seja adicionado à fila.

```
if (current.operation() =='insert') {
```

A terceira condição é verdadeira sempre que o registro de incidente é atualizado (incluindo atualizações para **Comentários** , conforme especificado pelo primeiro script).

```
if (current.operation() == 'update')
```

A parte Then de cada script, o. `gs.eventQueue` adiciona o evento à fila de eventos. Esta declaração usa a seguinte sintaxe, definida com chaves:

```
gs.eventQueue("incident.updated", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
```

. `gs.eventQueue` a função usa os seguintes parâmetros:

Parâmetros gs.eventQueu

Campo	Valor de entrada
Nome	O nome do evento acionado, definido entre aspas.
Registro	O registro referenciado quando a condição no script é avaliada como *verdadeiro* . Normalmente, isso é

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros gs.eventQueu

Campo	Valor de entrada
	expresso como *atual* , o que significa que o registro atual no qual a regra de negócios está trabalhando. Se a regra de negócio estiver sendo acionada como parte de um trabalho agendado, use um argumento GlideRecord em seu lugar.
Parm 1	Um parâmetro opcional que você pode usar para passar informações do sistema ou de registro com o evento. Por exemplo, a chamada de API GlideSystem `GetUserID()` Passa o SYS ID do usuário que agiu no registro atual como um valor de cadeia de caracteres. Outros scripts podem fazer referência a este valor de cadeia de caracteres como parm1 usando o formato `(event.parm1)` .
Parm 2	Um parâmetro opcional que você pode usar para passar informações do sistema ou de registro com o evento. Por exemplo, a chamada de API GlideSystem `GetUserName()` passa o nome de usuário do usuário que agiu no registro atual. Outros scripts podem fazer referência a esses valores de cadeia de caracteres como parm2 usando o formato `(event.parm2)` .

Nota:
A função gs.EventQueue funciona diretamente com o back-end e, portanto, as regras de negócios que são chamadas por gs.EventQueue() não são invocadas.

Eventos globais

Sua instância tem uma função global chamada `global_events()` que é acionado a partir de uma regra de negócios quando determinadas condições ocorrem.

Esta função é acionada quando sua instância é:

- Inserindo novos registros
- Atualizando registros existentes
- Adição de comentários a um registro existente
- Atribuição de um registro a um usuário
- Temporizador inativo de um registro excedido

Por exemplo, se você adicionar o script global.events(current) a uma regra de negócios no `change_request` , a instância configura automaticamente os seguintes eventos:

- change_request.inserted
- change_request.updated
- change_request.commented
- change_ request.assigned
- mudança_ request.inactive

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações de script

Você pode usar ações de script para criar scripts no lado do servidor que executam uma variedade de tarefas, como modificar um item de configuração (IC) ou gerenciar tentativas de login com falha. As ações de script são acionadas somente por eventos.

Configuração

Para criar uma nova ação de script, navegue até **Política do Sistema** > **Eventos** > **Ações de script** e clique em **Novo** .

Ações de script

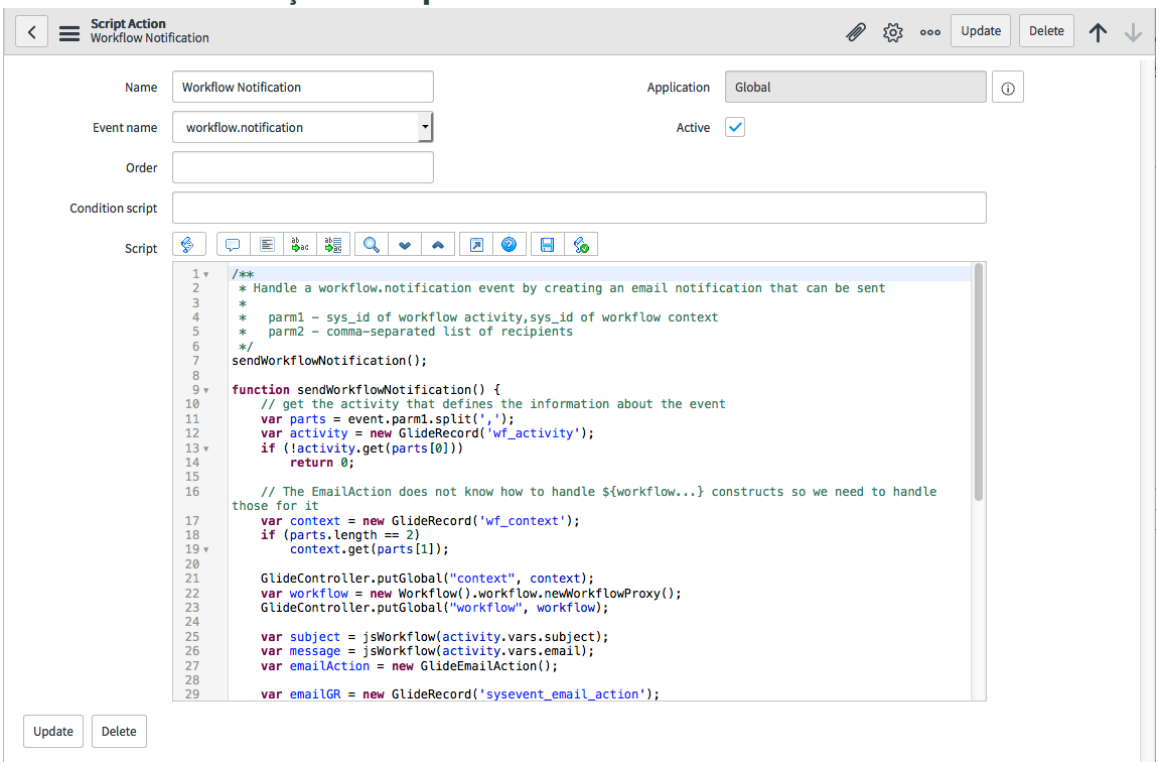
Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para sua ação de script.
Aplicação	Aplicação que contém o script.
Nome do evento	Evento a ser usado para este script. Se você não encontrar um evento para sua ação de script que se adapte ao seu propósito, poderá criar um novo.
Ativo	Caixa de seleção que habilita ou desabilita a ação de script. Selecione **verdadeiro** para habilitar a ação de script.
Ordem de execução	Ordem na qual o script será executado.
Script de condição	Declaração para uma condição sob a qual este script deve ser executado. O sistema analisa somente o. **script** campo se a condição for avaliada como verdadeira. Se você decidir incluir a declaração de condição no script, deixe este campo em branco.
Script	Script executado quando a condição definida é avaliada como verdadeira. Dois objetos adicionais estão disponíveis neste script: • `evento` : a. GlideRecord - o evento de sistema que fez com que isso fosse invocado. Se você quiser este primeiro parâmetro no evento, use `event.parm1`ou `event.parm2`para o segundo parâmetro. Para a data/hora do evento, use `event.sys_created_on`. Para obter o ID do usuário que criou o evento (se houver um usuário associado), use `event.user_id`. • `atual` : a. `GlideRecord` - o evento programado em nome de (incidente, por exemplo).

Exemplo de uma ação de script que cria uma notificação por e-mail para a atividade Fluxo de trabalho:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de ação de script



Scripts de amostra da regra de negócios de eventos de mudança

Vários scripts são encontrados na regra de negócios de eventos de mudança de linha de base.

Esta regra de negócio define eventos que são acionados depois que uma solicitação de mudança é inserida ou atualizada.

```
if (current.operation() == 'insert') {
 gs.eventQueue("change.inserted", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}

if (current.operation() == 'update') {
 gs.eventQueue("change.updated", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}

if (!current.assigned_to.nil() && current.assigned_to.changes()) {
  gs.eventQueue("change.assigned", current, current.assigned_to.getDisplayValue() ,
 previous.assigned_to.getDisplayValue());
}

if (current.priority.changes() && current.priority == 1) {
  gs.eventQueue("change.priority.1", current, current.priority, previous.priority);
}

if (current.risk.changes() && current.risk== 1) {
  gs.eventQueue("change.risk.1", current, current.risk, previous.risk);
}

if (current.start_date.changes() || current.end_date.changes() || current.assigned_to.changes())
 {
  if (!current.start_date.nil() && !current.end_date.nil() && !current.assigned_to.nil()) {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    gs.eventQueue("change.calendar.notify", current, current.assigned_to, previous.assigned_to);
  }

  // Remove from previous assigned to, due to assigned_to changing
  if (!previous.assigned_to.nil()) {
     if (!current.assigned_to.nil() && current.assigned_to.changes() &&
        (!previous.start_date.nil() && !previous.end_date.nil())) {
       gs.eventQueue("change.calendar.notify.remove", current, current.assigned_to,
previous.assigned_to);
     }
   }
  // Remove old calendar from current assigned to, due to date changing
  else if (!current.assigned_to.nil()) {
    if ((current.start_date.changes() && !previous.start_date.nil()) ||
        (current.end_date.changes() && !previous.end_date.nil())) {
      gs.eventQueue("change.calendar.notify.remove", current, current.assigned_to,
current.assigned_to);
    }
  }
}
```

Criador de serviços

O criador de serviço permite que um departamento ofereça serviços personalizados por meio do catálogo de serviços, como o departamento de RH que oferece reembolso de mensalidades para educação adicional.

Importante:
Começando com Zurich O Criador de serviço está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes sobre o processo de descontinuação, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo na Base de conhecimento do Now Support.

Crie e edite apps no Creator Studio em vez disso. Para obter mais informações, consulte .

Cada serviço publicado tem um item do catálogo produtor de registro associado. Os usuários designados como gerentes e editores criam e projetam esses itens do catálogo. Os usuários finais podem solicitar serviços solicitando o item do catálogo.

Todos os serviços pertencem a uma categoria de serviço publicada, que tem uma aplicação e módulos associados. Quando um usuário solicita o item do catálogo para um serviço, o. ServiceNow o sistema cria um novo registro de tarefa na aplicação para essa categoria de serviço. Os usuários designados como executantes de serviço para o departamento concluem essas tarefas para atender à solicitação de serviço.

Processo do criador de serviço

O processo do criador de serviço envolve solicitar e publicar uma categoria de serviço, designar editores e executantes de serviço, criar e publicar serviços e enviar e atender solicitações de serviço.

Solicite e publique uma categoria de serviço

Um usuário, normalmente o gerente de departamento, pode solicitar uma categoria de serviço para o departamento. Este usuário fornece informações de alto nível sobre a categoria de serviço, como o nome, o departamento e o gerente da categoria 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.

Um administrador de catálogo pode aprovar a solicitação que publica a categoria de serviço e cria um ServiceNow aplicação para gerenciar solicitações de serviço associadas à categoria e cria componentes do sistema para a aplicação.

Designe editores e executantes de serviço

Depois que uma categoria de serviço é publicada, o gerente associado designa editores e executantes de serviço. Os editores podem criar e modificar serviços nessa categoria de serviço. Executantes de serviço podem concluir tarefas que são geradas por solicitações de serviço.

O gerente, os editores e os executantes do serviço devem ser membros do departamento ao qual a categoria de serviço pertence.

Criar e publicar serviços

O gerente e os editores criam serviços em uma categoria de serviço. A interface de design de serviço fornece uma área de trabalho para criar e modificar serviços.

Quando o serviço é concluído, o gerente publica o serviço no catálogo de serviços.

Enviar e atender solicitações de serviço

Os usuários finais podem solicitar serviços publicados enviando uma solicitação do catálogo de serviços. Esta solicitação cria um novo registro de tarefa na aplicação de categoria de serviço. Os executantes do serviço concluem a tarefa para atender à solicitação de serviço.

Tópicos relacionados

Criador de serviços

Ativar o Criador de serviços

Se o plug-in Criador de serviços ainda não estiver ativado, um administrador poderá ativá-lo para acessar a aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instalado com o Criador de serviços

Vários tipos de componentes são instalados com o Criador de serviços.

Os dados de demonstração estão disponíveis com o Criador de serviços. Os dados de demonstração fornecem a categoria do catálogo de serviços de Serviços departammentais.

Criar uma nova categoria de serviço também cria componentes dessa categoria de serviço .

Os seguintes componentes são adicionados com Criador de serviço :

Tabelas

Tabelas do Criador de serviço

Tabela	Descrição
Categoria de serviço [catalog_category_request]	Armazena tudo categorias de serviço .
Usuário da solicitação de categoria de serviço [catalog_category_request_user]	Rastreia executantes para uma categoria de serviço. Use esses registros para conceder ou remover funções conforme necessário.
Serviço [sc_cat_item_producer_service]	Armazena todos os serviços.
Menu da aplicação de categoria de serviço [service_category_app_menu]	Armazena os menus da aplicação para cada categoria de serviço.
Função do usuário da categoria de serviço [service_category_user_role]	Rastreia usuários que receberam uma função por serem editores de uma categoria de serviço.

Ações de IU

Ação de IU	Descrição
Criar Categoria e Tabela	Aprova uma categoria de serviço solicitada e cria componentes do sistema para essa categoria.
Solicitar Publicação de Categoria	Permite que um criador de serviço solicite que sua categoria seja publicada.
Criar Novo Serviço	Cria um novo serviço na categoria de serviço.
Exibir Definição de Tabela	Abre a definição da tabela de tarefas [sys_db_object] para uma categoria de serviço.
Exibir Lista de Tarefas	Abre a lista de tarefas associadas à categoria de serviço.

Políticas de IU

Política de IU	Descrição
Ocultar data de vencimento	Oculta o campo Data de vencimento no formulário Categoria de serviço se o Estado for Solicitado ou a Data de vencimento estiver vazia.
Ocultar Categoria se estiver vazia	Oculta o campo Categoria, se estiver vazio, no formulário Categoria de serviço.
Mostrar publicados	Mostra a caixa de seleção Publicado no formulário Categoria de serviço se o Estado for Criado, mas não publicado ou Pronto para publicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Política de IU	Descrição
Ocultar nome da tabela	Mostra a Tabela e oculta o nome da tabela no formulário Categoria de serviço se a Tabela tiver um valor.
Ocultar Nome da Categoria	Oculta o Nome no formulário Categoria de serviço se o Estado for Solicitado ou Rejeitado.
Nome da tabela somente leitura	Torna o nome do departamento e da tabela somente leitura no formulário Categoria de serviço se o Estado não for solicitado.
Ocultar editores	Oculta o campo Editores no formulário Categoria de serviço se o Estado for Solicitado ou Rejeitado.

Propriedades

Propriedade	Descrição
glide.citizen_developer.category.auto_publish	Adiciona automaticamente novas categorias de serviço ao catálogo de serviços como subcategorias da categoria Serviços departammentais. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema
glide.citizen_developer.set_category_roles	Lista separada por vírgulas de funções que podem definir a categoria para um novo serviço. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: admin, catalog_admin • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema
glide.service_creator.auto_add_to_category	Adiciona automaticamente novos serviços à categoria do catálogo de serviços de Serviços departamentais, além da categoria específica do departamento. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema

Inclusões de script

Inclusão de script	Descrição
ServiceCategoryIsUnpublished	Função global que retorna verdadeiro se a categoria de serviço não for publicada.
ObterMyCatalogCategories	Função global que retorna uma lista de categorias das quais o usuário atual é o gerente ou um editor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Scripts de cliente

Client script	Descrição
Verificação de nome de categoria duplicada	Exibe um aviso no formulário Solicitação de categoria de serviço quando a categoria de serviço solicitada tem o mesmo nome de uma categoria de serviço existente.
Nome da tabela de correção	Garante um nome de tabela válido no formulário Solicitação de categoria de serviço.
Ocultar serviços de rascunho	Oculta a lista relacionada Serviços de rascunho no formulário Solicitação de categoria de serviço quando apropriado.
Propor nome da tabela	Propõe um nome de tabela válido no formulário Solicitação de categoria de serviço para novas solicitações de categoria de serviço.
Categoria publicada	Exibe uma mensagem de ajuda quando Publicado é selecionado no formulário Solicitação de categoria de serviço.
Ocultar Executantes	Oculta a lista relacionada Executantes no formulário Solicitação de categoria de serviço quando apropriado.
Mensagem dos editores	Exibe uma mensagem de ajuda para o campo Editores quando apropriado.
Mensagem de outras tabelas	Fornece informações sobre tabelas de categoria de serviço existentes para o Departamento selecionado.
Mensagem de estado	Exibe uma mensagem de ajuda para o campo Estado.

Regras de negócio

Regra de negócio	Descrição
Consulta de serviço	Restringe os usuários sem a função catalog_admin a exibir registros de serviço nas categorias de serviço das quais eles são gerentes ou editores.
Novo serviço	Fornece uma mensagem quando um novo registro sc_cat_item_producer_service é criado.
Nome da tabela obrigatório	Garante que uma solicitação de categoria de serviço tenha um nome de tabela válido antes da aprovação.
Remover função de executante	Remove a função relevante dos executantes de serviço quando eles são removidos de uma categoria.
Consulta de solicitação de categoria	Restringe usuários sem a função catalog_admin a exibir registros de categoria de serviço dos quais eles são gerentes ou editores.
Função de editor	Adiciona e remove funções relevantes dos editores de categoria de serviço.
Excluir função do usuário	Remove a função relevante dos editores de categoria de serviço quando apropriado.
Categoria publicada	Define Estado como Publicado no catálogo quando a caixa de seleção Publicado é marcada no formulário Solicitação de categoria de serviço.
Preencha o Nome do serviço se estiver vazio	Preenche um nome de serviço se nenhum for fornecido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regra de negócio	Descrição
Adicionar categoria de serviços departamentais	Adiciona um novo serviço à categoria do catálogo de serviços de Serviços departamentais.
Usuário de execução padrão	Torna um gerente de categoria o designado das tarefas de serviço se nenhum designado for especificado.
Contagem de serviços de rascunho do bloco de anotações	Gera mensagens de ajuda de campo.
Solicitação de categoria do catálogo aprovada	Cria componentes necessários para usar uma nova categoria de serviço.
Função de gerente	Concede funções relevantes aos gerentes de categoria.
Novo Script de Serviço	Preenche o script de um novo Serviço para definir o grupo de atribuição ou usuário.
ObteDepartmentUsers	Retorna os usuários de um departamento.
Consulta de item de rascunho	Restringe usuários sem a função catalog_admin à exibição de registros de serviço de rascunho dos quais eles são gerentes ou editores.
Conceder função de executante	Concede função relevante aos executantes do serviço.
Nome do departamento do bloco de anotações	Gera mensagens de ajuda de campo.
Bloco de Anotações	Gera mensagens de ajuda de campo.
Outras tabelas para o departamento	Gera mensagens de ajuda de campo.
Definir Catálogo único a partir de Categoria única	Preenche um Catálogo padrão para um novo serviço.

Notificações por e-mail

Notificações por e-mail do Criador de serviço

Nome	Descrição
Categoria de serviço publicada	Notifica o gerente sobre uma categoria de serviço quando a solicitação de categoria é aprovada.
Categoria de serviço rejeitada	Notifica o gerente sobre uma categoria de serviço quando a solicitação de categoria é rejeitada.
Solicitação de categoria de serviço inserida	Notifica os administradores do catálogo quando uma nova solicitação de categoria é criada.
Categoria de serviço criada	Notifica o gerente sobre uma categoria de serviço quando a categoria é criada.
Publicação de categoria de serviço solicitada	Notifica os administradores do catálogo quando a publicação de uma categoria é solicitada.
Solicitação de categoria de serviço aberta	Notifica o gerente de uma categoria de serviço quando uma nova solicitação de categoria é criada em nome 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.

Componentes criados com novas categorias de serviço

Quando você publica uma nova categoria de serviço usando a aplicação Criador de serviços, o. ServiceNow o sistema cria componentes para os serviços nessa categoria.

Esses componentes são distintos dos componentes instalados com a aplicação Criador de serviços. Os seguintes componentes são adicionados para cada nova categoria de serviço:

Tabelas criadas com novas categorias de serviço

Nome	Descrição
Tarefas do <Department Name>	A tabela que armazena registros de tarefa de solicitação para a categoria de serviço. Esta tabela estende a tabela Tarefa. O nome desta tabela é definido pelo departamento ao qual a categoria de serviço está associada e pelo **Nome da tabela** campo no registro da categoria de serviço. Um novo menu de aplicação e módulos são criados para permitir que os usuários acessem registros nesta tabela. Os registros nesta tabela são numerados usando um novo registro de números [sys_numbers].

Funções de usuário criadas com novas categorias de serviço

Função	Descrição
nome da tabela de categoria de serviço>_user	A função de usuário necessária para acessar registros de solicitação para uma categoria de serviço. O nome da tabela da categoria de serviço determina o nome da função. Os usuários designados como gerente, editores ou executantes de serviço para uma categoria de serviço recebem automaticamente esta função. Somente usuários com esta função podem receber registros de tarefa atribuídos para a categoria de serviço. As ACLs são criadas para permitir que usuários com esta função acessem a tabela de tarefas de serviço relevante.

Notificações por e-mail criadas com novas categorias de serviço

Nome	Descrição
Tarefa comentada para o grupo	Notifica o grupo ao qual um registro de tarefa de serviço está atribuído quando um usuário adiciona um comentário.
Tarefa comentada para o designado	Notifica o usuário ao qual um registro de tarefa de serviço é atribuído quando um usuário adiciona um comentário.
Tarefa encerrada para o grupo	Notifica o grupo ao qual um registro de tarefa de serviço está atribuído quando o registro é encerrado.
Trabalho da tarefa para o designado	Notifica o usuário ao qual um registro de tarefa de serviço é atribuído quando um usuário adiciona uma anotação de trabalho.
Tarefa atribuída ao grupo	Notifica o grupo ao qual um registro de tarefa de serviço está atribuído quando o registro é atribuído a esse grupo.
Tarefa atribuída ao designado	Notifica o usuário ao qual um registro de tarefa de serviço é atribuído quando o registro é atribuído a esse usuário.
Trabalho de tarefa para o grupo	Notifica o grupo ao qual um registro de tarefa de serviço está atribuído quando um usuário adiciona uma anotação de trabalho.
Tarefa encerrada para o designado	Notifica o usuário ao qual um registro de tarefa de serviço é atribuído quando o registro é encerrado.
Tarefa aberta para o usuário	Notifica o usuário que abriu um registro de tarefa de serviço quando o registro é criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações por e-mail criadas com novas categorias de serviço

Nome	Descrição
Tarefa encerrada para o usuário	Notifica o usuário que abriu um registro de tarefa de serviço quando o registro é encerrado.
Tarefa comentada para o usuário	Notifica o usuário que abriu um registro de tarefa de serviço quando um usuário adiciona um comentário.

Formulários criados com novas categorias de serviço

Nome	Descrição
Tarefa do <department name>	O formulário para exibir registros de tarefa de solicitação para a categoria de serviço. Por padrão, este formulário usa um layout que inclui um formatador para exibir as perguntas do serviço e as respostas fornecidas pelo usuário solicitante.

Categorias do catálogo de serviços

Nome	Descrição
nome da categoria de serviço	A categoria do catálogo de serviços padrão para novos serviços criados em uma categoria de serviço.

Funções do Criador de serviço

A aplicação Criador de serviços usa as funções específicas.

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.

Funções

Título da função [Nome]	Descrição
[service_category_user] [service_category_table_name_user]	Acessa registros de solicitação para uma categoria de serviço. O nome da tabela da categoria de serviço determina o nome da função. Os usuários designados como gerente, editores ou executantes de serviço para uma categoria de serviço recebem automaticamente esta função.
Administrador de catálogo [catalog_admin]	Cria, edita e publica categorias e serviços de serviço, e cria e edita notificações, incluindo notificações de modelo. Os administradores de catálogo são os principais responsáveis por aprovar solicitações de categoria de serviço.
Gerenciador de catálogo [catalog_manager]	Cria, edita e publica serviços e designa editores e executantes de serviço. Um usuário designado como gerente de uma categoria de serviço recebe esta função automaticamente.
Editor de catálogo [catalog_editor]	Cria e edita serviços. Um usuário designado como editor de uma categoria de serviço recebe esta função automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar um serviço

Usando o Criador de serviço, os gerentes de departamento podem solicitar uma nova categoria de serviço, designar editores e executantes de serviço para essa categoria e criar e publicar serviços.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Editores criam e modificam serviços. Os executantes do serviço concluem as tarefas geradas a partir de solicitações de serviço.

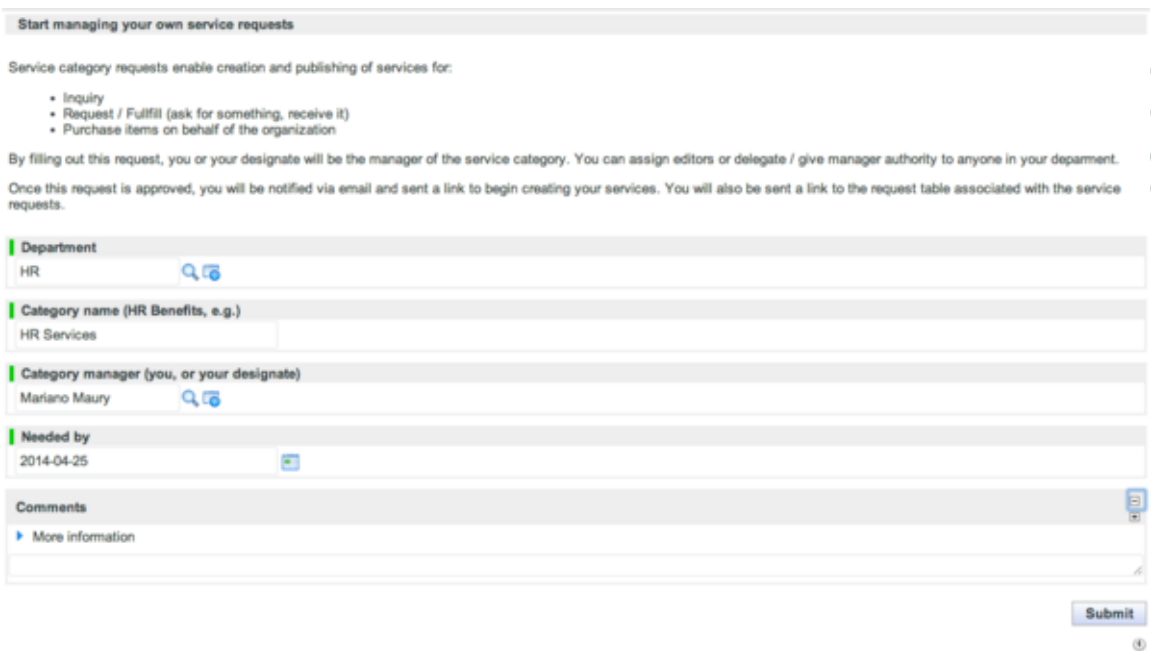
Uma solicitação de categoria de serviço envolve a atribuição de um gerente de categoria de serviço, que normalmente é o gerente de departamento que faz a solicitação. Depois que a solicitação é enviada, um administrador de catálogo aprova a solicitação para publicar a categoria de serviço. Quando a categoria é publicada, o gerente de categoria de serviço pode atribuir editores de categoria de serviço e executantes de serviço e criar serviços a serem oferecidos no catálogo de serviços.

Para solicitar uma nova categoria de serviço:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Catálogo de serviços**.
2. Selecione **Serviços departammentais** categoria.

   . *Serviços departammentais* a categoria faz parte dos dados de demonstração disponíveis com o criador de serviço. Se esta categoria não existir, um administrador de catálogo deverá adicionar o. *Solicitação de categoria de serviço* item do catálogo para uma categoria existente.
3. Selecione **Solicitação de categoria de serviço** item.
4. Altere os valores padrão, conforme necessário (consulte a tabela).
5. Clique em **Enviar**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de serviços

Campo	Descrição
Departamento	Departamento para o qual esta solicitação de categoria se destina. Por padrão, este valor é o departamento do usuário atual. Alterar este valor também muda *Nome da categoria* e. *Gerente de categoria* valores.
Nome da categoria	Nome da nova categoria de serviço. Por padrão, ServiceNow usa um nome baseado em *Departamento* valor.
Gerente de categoria	Gerente designado para a nova categoria de serviço. Por padrão, ServiceNow usa o gerente do departamento selecionado.
Necessário para	Data em que a nova categoria de serviço deve estar disponível.
Comentários	Comentários adicionais que descrevem a categoria de serviço. Essas informações aparecem como uma entrada de registro no formulário Categoria de serviço.

Projetar serviços

O criador de serviço inclui uma interface para projetar serviços.

Usando essa interface, os gerentes e editores de categoria de serviço podem criar e publicar serviços e editar detalhes do serviço.

Todos os serviços devem pertencer a uma categoria de serviço. Se o seu departamento ou grupo não tiver uma categoria de serviço existente, você deverá criar uma nova categoria de serviço antes de projetar serviços para essa categoria.

Adicione uma notificação de modelo

Adição de uma notificação de modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Criador de serviços** > **Notificações de Modelo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Em *Enviar quando* campo, selecione **O evento foi disparado** .
4. Em *Nome do evento* campo, selecione **CcrTemplate** .
5. Insira outros detalhes de notificação.
6. Clique em **Enviar**.

   A nova notificação de modelo cria uma notificação para todas as categorias de serviço publicadas após esse ponto.

Configurações de notificação

Todas as categorias de serviço começam com um conjunto de notificações associadas, como a notificação quando uma tarefa para atender a uma solicitação de serviço é atribuída.

Notificações definidas em **Criador de serviços** > **Notificações de Modelo** o módulo é copiado quando um usuário cria uma nova categoria 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.

As notificações de modelo são distintas das notificações da própria aplicação Criador de serviços, como a notificação quando uma nova categoria de serviço é aprovada ou rejeitada. As notificações da aplicação Criador de serviços são definidas em **Criador de serviços** > **Notificações**.

Um administrador do sistema pode adicionar e excluir notificações de modelo.

Crie a categoria e a tabela

Após o envio da solicitação, um administrador de catálogo pode aprovar ou rejeitar a solicitação.

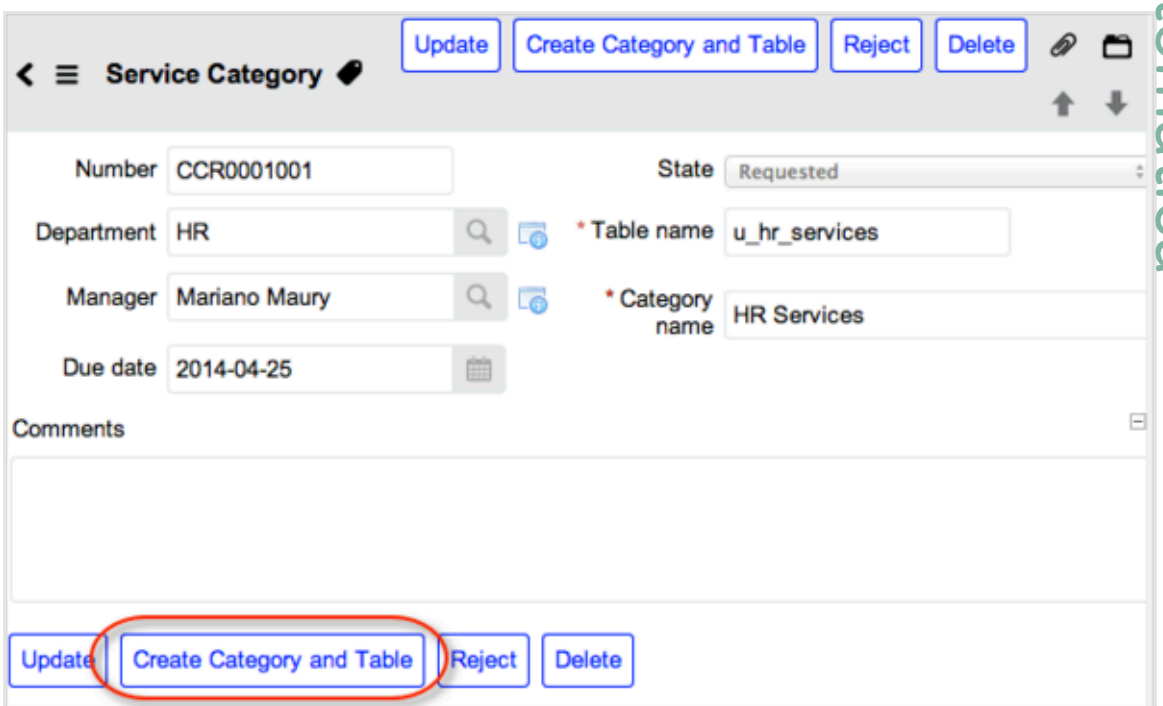
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aprovar a solicitação cria uma nova tabela para a categoria de serviço, adiciona uma aplicação ao navegador de aplicações usando *Nome da categoria* como o rótulo da aplicação, e define o. *Estado* da categoria de serviço para *Publicado no Catálogo* .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Criador de serviços** > **Solicitações de Categoria**.
2. Abra um registro com um `State`de `Requested`.
3. Revise a categoria de serviço solicitada. ServiceNow fornece uma sugestão `Table name`com base em `Department`.
   Se existir uma categoria de serviço com o nome da categoria ou o nome da tabela especificado, uma mensagem será exibida nesse campo. Use um valor exclusivo para esses campos.
4. Clique em **Criar Categoria e Tabela** para aprovar a solicitação ou **Rejeitar** para rejeitar a solicitação.

   Se as notificações estão habilitadas para a instância, a categoria de serviço `Manager`é notificado sobre a aprovação ou rejeição.



Depois de publicar a categoria de serviço, você pode acessar a nova tabela navegando até a nova aplicação no navegador de aplicações ou clicando em **Exibir lista de tarefas** Link relacionado no formulário Categoria 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.

Tópicos relacionados

Gerenciar um serviço

Exclua uma notificação de modelo

Excluir uma notificação de modelo impede que novas categorias de serviço usem a notificação, mas não exclui notificações de categorias de serviço que já foram criadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Criador de serviços** > **Notificações de Modelo**.
2. Selecione um registro de notificação.
3. Clique em **Excluir**.
4. Clique em **OK** para confirmar.

Designe um editor

Os editores podem criar e modificar serviços em uma categoria de serviço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os editores recebem automaticamente a função catalog_editor.

O gerente de categoria de serviço pode designar editores para uma categoria de serviço publicada.

Procedimento

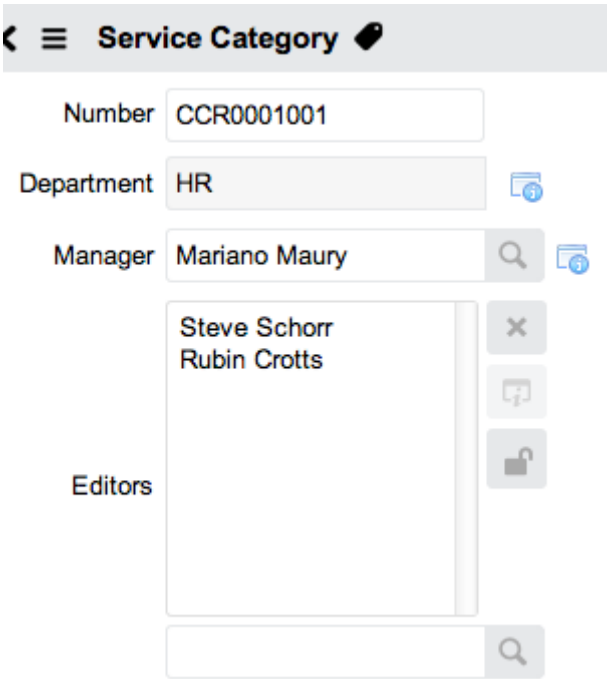
1. Navegar até **Tudo** > **Criador de serviços** > **Minhas Categorias de serviço**.
2. Selecione um registro com um *`State`*de *`Published to Catalog`*.
3. Clique no ícone de cadeado ao lado de *`Editors`*campo.
4. Selecione usuários para designar como editores usando o ícone de pesquisa de referência.

   Somente usuários no departamento apropriado estão disponíveis para seleção.
5. Depois de adicionar todos os editores, clique em **Atualização** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os editores recebem a função de Editor de catálogo.



Designe um executante de serviço

Os executantes do serviço podem concluir solicitações de serviço enviadas para uma categoria de serviço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Executantes de serviço podem acessar aplicações para categorias de serviço às quais estão atribuídos, mas não podem acessar *Criador de serviço* aplicação.

. *Executantes do serviço* A lista relacionada no formulário Categoria de serviço exibe todos os usuários atribuídos como executantes para essa categoria de serviço. O gerente de categoria de serviço pode designar executantes de serviço para uma categoria de serviço.

Procedimento

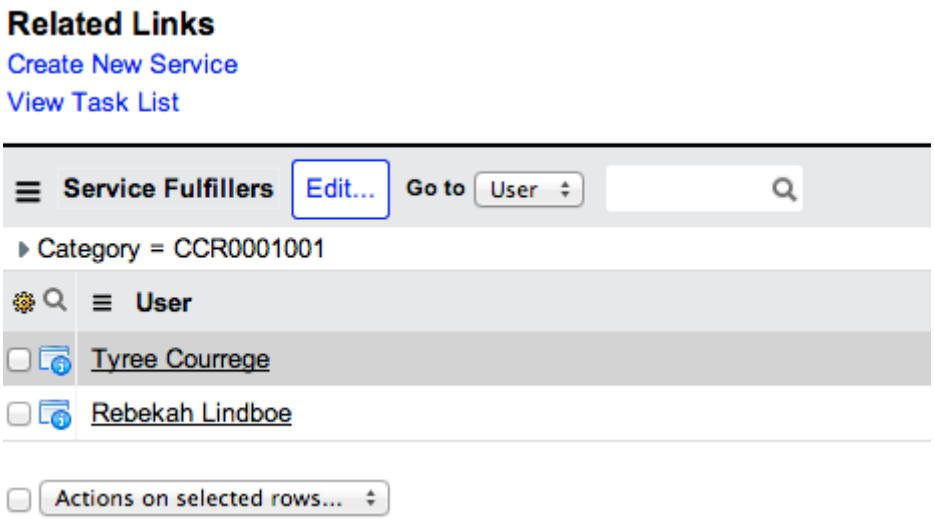
1. Navegar até **Tudo** > **Criador de serviços** > **Minhas Categorias de serviço**.
2. Selecione uma categoria de serviço com um `State`de `Published to Catalog`.
3. Em `Service Fulfillers`lista relacionada, clique em **Editar** .
4. Use o slushbucket para adicionar os executantes de serviço apropriados.

   Somente usuários no departamento apropriado estão disponíveis para seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Salvar**.



Atender a uma solicitação de serviço

Os usuários finais podem solicitar serviços publicados por meio do catálogo de serviços.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um usuário solicita um serviço, o ServiceNow o sistema cria uma nova tarefa para essa categoria de serviço. Os executantes do serviço concluem essas tarefas para atender à solicitação.

Novas tarefas de solicitação são atribuídas automaticamente ao grupo ou usuário especificado em *`Fulfillment Group`*ou *`Fulfillment User`*configuração de serviço. Se nenhum grupo de execução ou usuário estiver definido, novos registros serão atribuídos ao gerente de categoria de serviço.

As perguntas de um serviço específico e as respostas inseridas pelo usuário solicitante aparecem em *`Variables`*seção no registro da tarefa de execução.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sua aplicação de serviço>** > **Atribuído a mim**.
2. Selecione um registro.
3. Revise as informações apresentadas.
4. Conclua a tarefa de acordo com as políticas e procedimentos do departamento.
5. Defina *`State`*do registro de solicitação de serviço para *`Closed Complete`*.
6. Clique em **Atualizar**.

Publique um serviço

Um serviço deve ser publicado para aparecer no catálogo de serviços. Quando criados pela primeira vez, os novos serviços aparecem na lista relacionada Serviços de rascunho para a categoria de serviço. Os serviços publicados aparecem na lista relacionada Serviços da categoria de serviço. O gerente de uma categoria de serviço pode publicar serviços de rascunho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Criador de serviços** > **Minhas Categorias de serviço**.
2. Selecione uma categoria de serviço com um Estado de *`Published to Catalog`*.
3. No formulário Categoria de serviço, clique com o botão direito do mouse em um serviço no **Serviços de rascunho** lista relacionada.
4. Selecione **Publicar**.

Workflow Classic

O fluxo de trabalho é uma aplicação legada que forneceu uma interface de arrastar e soltar para automatizar processos de várias etapas em toda a plataforma. Cada fluxo de trabalho consiste em uma sequência de *atividades*, como gerar registros, notificar usuários sobre aprovações pendentes ou executar scripts. O Editor gráfico de fluxo de trabalho representa os fluxos de trabalho visualmente como um tipo de fluxograma. Ele mostra as atividades como caixas rotuladas com informações sobre essa atividade e as transições de uma atividade para a próxima como linhas que conectam as caixas.

Importante:
A partir de Zurich novos clientes não recebem mais os fluxos de trabalho legados criados e publicados por ServiceNow, Inc.. Todas as funcionalidades de fluxo de trabalho legado foram substituídas por Workflow Studio conteúdo. Somente os clientes que fizeram upgrade de versões anteriores mantêm a capacidade de usar e editar fluxos de trabalho legados existentes. Embora todos os clientes retenham a capacidade de criar fluxos de trabalho legados, recomendamos que você use Workflow Studio para criar conteúdo de automação de processos. Apenas Workflow Studio receberá novos recursos e melhorias.

Explorar

- Yokohama
- Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações
- Fluxo de trabalho marcação de atividade
- Domain Separation e Fluxo de trabalho
- Treinamento de fluxo de trabalho no ServiceNow® Site do desenvolvedor

Configurar

Introdução aos fluxos de trabalho

Administrar

- Funções do Fluxo de trabalho
- Administração de contextos do fluxo de trabalho

Usar

- Editor de fluxo de trabalho
- Criação de um fluxo de trabalho
- Atividades de fluxo de trabalho

Desenvolver

- Desenvolver treinamento
- Desenvolver documentação

Solucionar problemas e obter ajuda

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Referência de API do Fluxo de trabalho
- Uso de variáveis em um fluxo de trabalho
- Faça uma pergunta ou responda a dúvidas na Comunidade de Desenvolvedores
- Solução de problemas de fluxos de trabalho
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Introdução aos fluxos de trabalho

O Editor gráfico de fluxo de trabalho fornece uma interface de arrastar e soltar para automatizar processos de várias etapas na plataforma.

Suporte ao fluxo de trabalho

Importante:
A partir de Zurich novos clientes não recebem mais os fluxos de trabalho legados criados e publicados por ServiceNow, Inc.. Todas as funcionalidades de fluxo de trabalho legado foram substituídas por Workflow Studio conteúdo. Somente os clientes que fizeram upgrade de versões anteriores mantêm a capacidade de usar e editar fluxos de trabalho legados existentes. Embora todos os clientes retenham a capacidade de criar fluxos de trabalho legados, recomendamos que você use Workflow Studio para criar conteúdo de automação de processos. Apenas Workflow Studio receberá novos recursos e melhorias.

Partes de um fluxo de trabalho

Os fluxos de trabalho consistem nestas partes.

Propriedades

Especificam as definições de configuração, como o nome do fluxo de trabalho, a tabela em cujos registros o fluxo de trabalho atua e as condições para a execução dele.

Atividades

Especificam a sequência de operações que o fluxo de trabalho realiza, como gerar registros, notificar usuários sobre aprovações pendentes ou executar scripts.

Transições

Especificam as condições para a execução de uma atividade.

Condições de saída

Especificam as condições para execução de uma transição.

Contextos

Armazenam informações históricas de tempo de execução sobre um fluxo de trabalho específico executado em um registro de Contexto de fluxo de trabalho.

Versões

Armazenam informações históricas de design sobre um fluxo de trabalho específico em um registro de Versão do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ciclo de vida do fluxo de trabalho

Um fluxo de trabalho começa quando ocorre um evento do gatilho. Os gatilhos comuns incluem a inserção de um registro em uma tabela específica ou a definição de um campo específico em uma tabela para um valor especificado. Por exemplo, você pode criar um fluxo de trabalho que seja executado sempre que um usuário solicitar aprovação para um item que deseja pedir do catálogo. Você também pode programar fluxos de trabalho para serem executados periodicamente ou chamá-los a partir de scripts, como regras de negócio.

Quando uma atividade é concluída, o fluxo de trabalho faz a transição para a próxima atividade. Uma atividade pode ter várias transições diferentes possíveis para várias atividades, dependendo do resultado da atividade. Continuando o exemplo acima, se a solicitação do usuário for aprovada, a atividade poderá fazer a transição para uma atividade que notifique alguém para solicitar o item. Se a solicitação do usuário for negada, a atividade poderá fazer a transição para notificar o usuário de que a solicitação foi negada.

O Editor gráfico de fluxo de trabalho representa os fluxos de trabalho visualmente como um tipo de fluxograma. Ele mostra as atividades como caixas rotuladas com informações sobre essa atividade e mostra as transições de uma atividade para a próxima como linhas que conectam as caixas.

Em cada etapa de um fluxo de trabalho:

1. Uma atividade é processada e uma ação definida por essa atividade ocorre.
2. Na conclusão de uma ação por uma atividade, o fluxo de trabalho verifica as condições da atividade.
3. Para cada condição correspondente, o fluxo de trabalho segue a transição para a próxima atividade.

Quando o fluxo de trabalho fica sem atividades, ele é concluído. O Contexto de fluxo de trabalho armazena o histórico de execução das atividades e transições executadas. A Versão do fluxo de trabalho armazena o histórico de design das atividades, transições e condições de saída disponíveis para execução.

Propriedades do fluxo de trabalho

As propriedades do fluxo de trabalho especificam quando executar um fluxo de trabalho e em quais registros ele atua. Para mais obter mais informações sobre as propriedades do fluxo de trabalho, consulte Propriedades do fluxo de trabalho.

Atividades do fluxo de trabalho

Uma atividade contém instruções que são processadas pelo fluxo de trabalho.

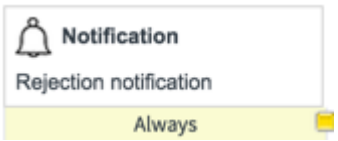
As atividades podem incluir a execução de scripts, a manipulação de registros, a espera durante um período definido ou o registro em log de um evento. As condições do fluxo de trabalho determinam se a atividade é realizada ou não. As atividades podem ser adicionadas, removidas ou reorganizadas. As transições podem ser desenhadas entre as atividades.

Esta é uma atividade que aciona uma notificação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade de amostra



O fluxo de trabalho executa atividades como a sessão do usuário que as inicia. Os fluxos de trabalho iniciados em operações de registro executam as atividades como a sessão do usuário que realizou a operação de registro. Os fluxos de trabalho iniciados em cronogramas ou reiniciados de temporizadores executam as atividades como o usuário do sistema. Os fluxos de trabalho iniciados em chamadas de script executam as atividades como a sessão do usuário que iniciou o script.

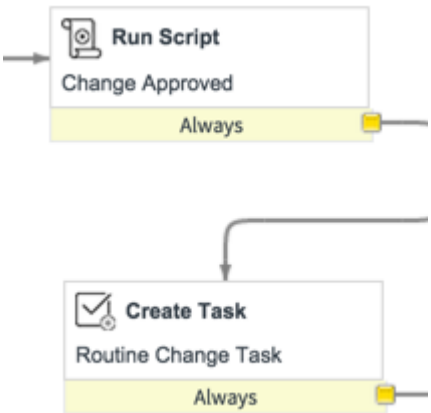
Para obter mais informações sobre as atividades disponíveis e seus comportamentos, consulte Atividades de fluxo de trabalho.

Transições

Depois que a condição de fluxo de trabalho é avaliada, a transição de fluxo de trabalho determina qual atividade é realizada quando a condição de fluxo de trabalho é atendida.

Essa é uma transição que sempre leva do script `Mudança aprovada` para a atividade **Tarefa de mudança**:

Transição de amostra



Condições de saída

Depois que uma atividade de fluxo de trabalho é realizada, a condição de fluxo de trabalho é avaliada para determinar qual transição será ativada.

A condição determina o comportamento com base na aprovação ou rejeição de uma mudança:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

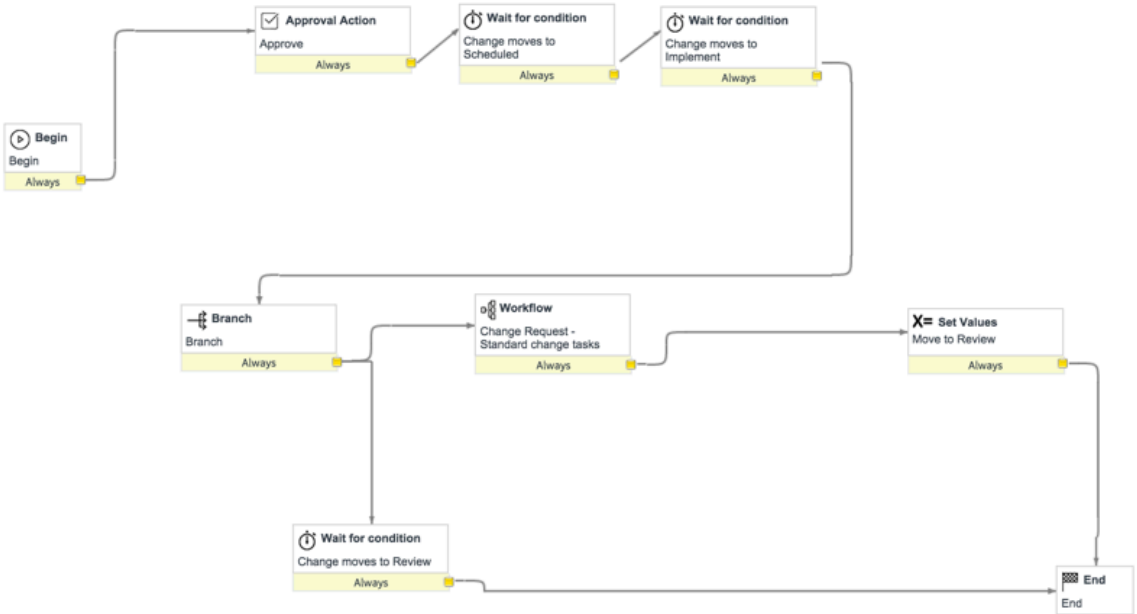
Condições de saída de amostra

Exemplo de fluxo de trabalho

Durante a edição do fluxo de trabalho ou enquanto um fluxo de trabalho não publicado está em execução, somente a pessoa que fez o check-out dele pode ver as mudanças.

Depois que um fluxo de trabalho é publicado, ele fica disponível para outros usuários. O fluxo de trabalho passa pelo processo definido no Editor de fluxo de trabalho. Todo o fluxo de trabalho é representado em uma tela. Por exemplo, este é o fluxo de trabalho de Mudança padrão:

Fluxo de trabalho de mudança de amostra



Editor de fluxo de trabalho

O Editor de fluxo de trabalho é uma interface para criar e modificar fluxos de trabalho, organizando e conectando atividades para orientar processos.

Importante:
A partir de Zurich novos clientes não recebem mais os fluxos de trabalho legados criados e publicados por ServiceNow, Inc.. Todas as funcionalidades de fluxo de trabalho legado foram substituídas por Workflow Studio conteúdo. Somente os clientes que fizeram upgrade de versões anteriores mantêm a capacidade de usar e editar fluxos de trabalho legados existentes. Embora todos os clientes retenham a capacidade de criar fluxos de trabalho legados, recomendamos que você use Workflow Studio para criar conteúdo de automação de processos. Apenas Workflow Studio receberá novos recursos e melhorias.

Tradução automática

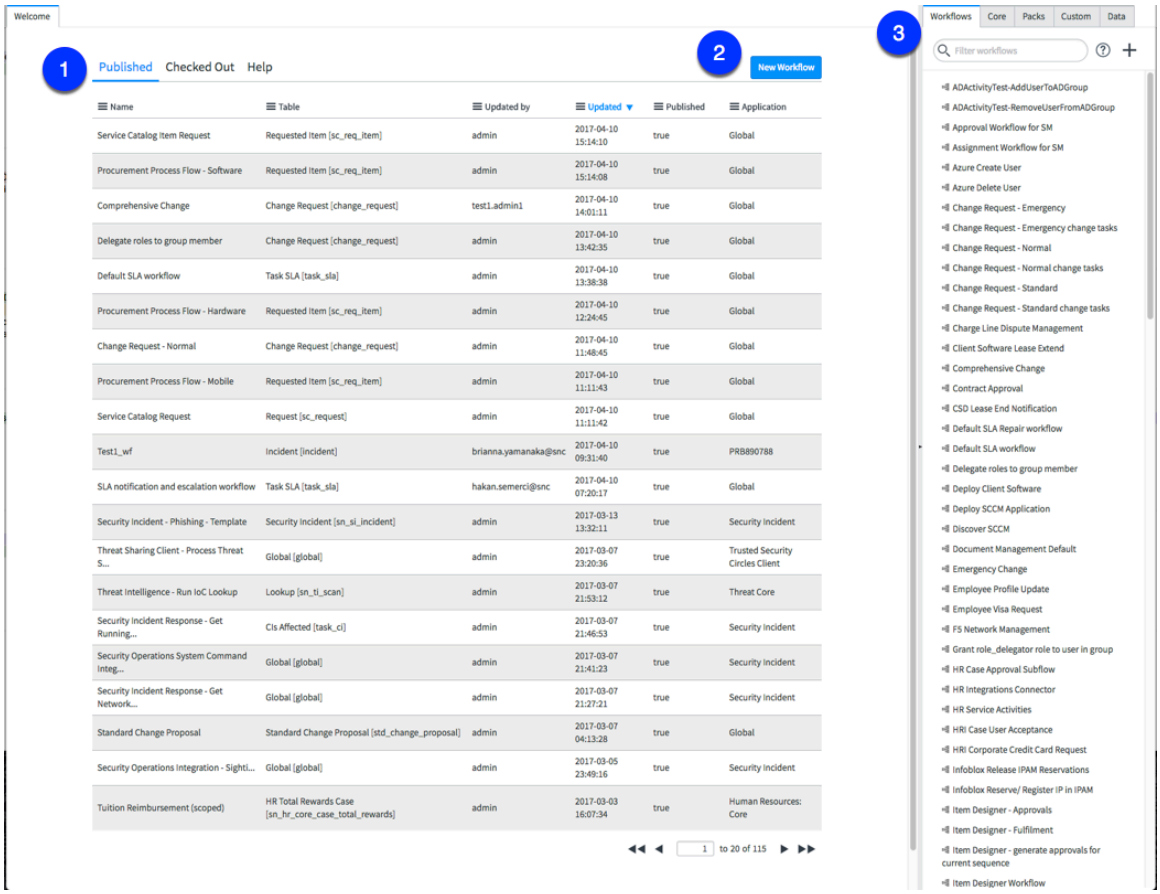
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode gerenciar vários fluxos de trabalho na mesma tela, criar atividades personalizadas e usar atividades existentes como fontes de dados. Usuários com a função workflow_creator podem criar fluxos de trabalho. Usuários com a função workflow_admin podem criar, modificar, excluir e publicar fluxos de trabalho.

Para abrir o Editor de fluxo de trabalho, navegue até **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**. Para obter informações sobre como usar o editor, consulte Criação de um fluxo de trabalho.

Tela de boas-vindas

O editor é aberto com a página **Boas-vindas**, que exibe uma lista dos fluxos de trabalho ativos publicados. Nessa guia, você pode abrir fluxos de trabalho existentes, criar novos fluxos de trabalho e abrir recursos de ajuda relacionados ao fluxo de trabalho.



1 **Filtros de exibição da lista**

Publicado: clique para exibir a lista de fluxos de trabalho publicados

Submetido a check-out: clique para exibir a lista de fluxos de trabalho submetidos a check-out para o usuário atual

Ajuda: clique para exibir links de recursos de ajuda para fluxo de trabalho

2 **Botão "Novo fluxo de trabalho"**

Clique para criar um novo fluxo de trabalho

3 **Guias de paleta**

Fluxos de trabalho: atividades de fluxo de trabalho e fluxos de trabalho que você pode usar como subfluxos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Core: atividades de fluxo de trabalho disponíveis apropriadas para o fluxo de trabalho selecionado. Os conteúdos podem incluir atividades fornecidas pelo sistema de base e aquelas compradas com orquestração.

Pacotes: pacotes de atividades de orquestração baixados da ServiceNow® App Store, organizados por fornecedor e escopo. Atividades personalizadas e fluxos de trabalho do seu escopo também aparecem como pacotes. Visível somente se o plug-in de orquestração estiver instalado.

Personalizado: atividades personalizadas de orquestração disponíveis. Visível somente se o plug-in de orquestração estiver instalado.

Dados: atividades no fluxo de trabalho atual que geram dados de saída. Você pode usar essas atividades como fontes de dados para outras atividades. Visível somente se o plug-in de orquestração estiver instalado.

Nota:
Se a página de boas-vindas do fluxo de trabalho não for semelhante a este exemplo, você pode ter personalizado a página de boas-vindas do fluxo de trabalho antes de atualizar para Yokohama. Você pode atualizar a página de boas-vindas do fluxo de trabalho para a versão mais recente editando as páginas de IU .

Navegar até **IU do Sistema** > **Páginas de IU** > **Editor de fluxo de trabalho bem-vindo**. No registro da página de IU para workflow_editor_welcome, role a tela até a lista relacionada **Versões**. Selecione a linha da versão correspondente ao upgrade para Yokohama, clique com o botão direito e selecione **Reverter para esta versão**.

Tela do fluxo de trabalho

Depois de você abrir ou criar um novo fluxo de trabalho, o sistema exibe a tela do fluxo de trabalho. Nessa tela, você interage com o Editor de fluxo de trabalho por meio de vários elementos diferentes: a própria tela, as guias da tela, a barra de título, a paleta e as guias da paleta.

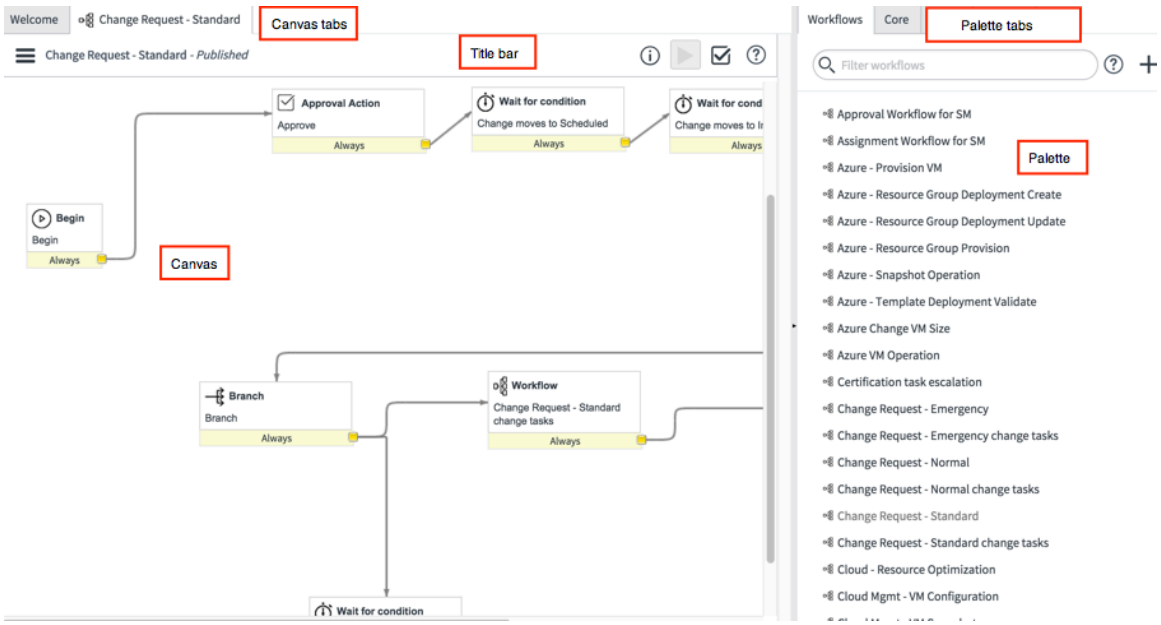
A tela de desenho é onde você adiciona atividades e configura as transições para os fluxos de trabalho que foram submetidos a check-out. Para adicionar uma atividade, arraste-a da paleta para o fluxo de trabalho na tela. Para obter mais informações, consulte Criação de um fluxo de trabalho.

- **Guias de tela**: contém guias para acessar fluxos de trabalho que estão sendo editados ou criados.
- **Barra de título:** exibe o nome e o status do fluxo de trabalho. Oferece um menu e controles para configurar, testar e validar fluxos de trabalho.
- **Tela**: oferece a superfície de trabalho para criar novos fluxos de trabalho ou editar os existentes.
- **Guias de paleta**: contém guias para acessar atividades que estão sendo editadas ou criadas.
- **Paleta**: contém todas as atividades de fluxo de trabalho disponíveis e os fluxos de trabalho existentes que você pode usar como subfluxos. Arraste atividades e subfluxos até a tela para criar novos fluxos de trabalho ou editar os existentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Interface do usuário de fluxo de trabalho



Paleta de fluxo de trabalho

A paleta padrão de fluxo de trabalho contém as atividades e os fluxos de trabalho existentes que você pode usar como subfluxos.

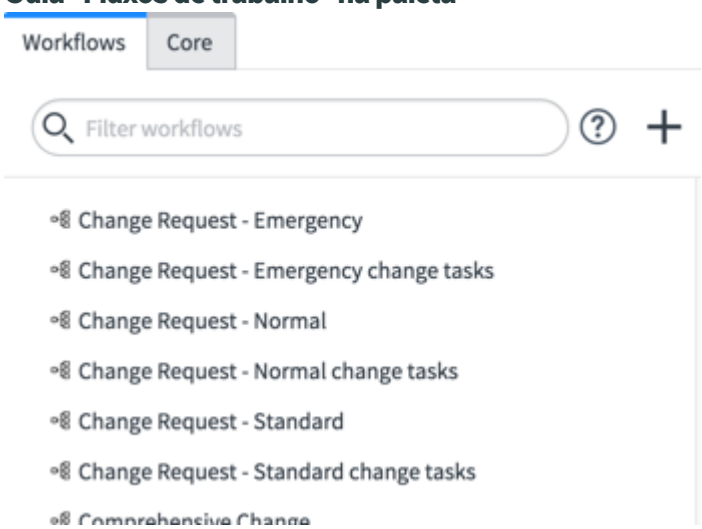
A paleta de fluxo de trabalho básico contém estas guias:

- **Fluxos de trabalho**: exibe fluxos de trabalho existentes e oferece controles para criar novos.
- **Núcleo**: exibe as atividades do fluxo de trabalho com linhas de base disponíveis para todos os sistemas e as atividades de Orquestração (quando ele está ativado).

Guia "Fluxos de trabalho"

A guia **Fluxos de trabalho** lista os fluxos de trabalho existentes que você pode editar ou usar como subfluxos em outros fluxos. Clique duas vezes em um fluxo de trabalho para abri-lo na tela. Para adicionar um fluxo de trabalho como subfluxo, arraste-o para outro fluxo de trabalho na tela. Clique no ícone **+** para criar um novo fluxo de trabalho.

Guia "Fluxos de trabalho" na paleta



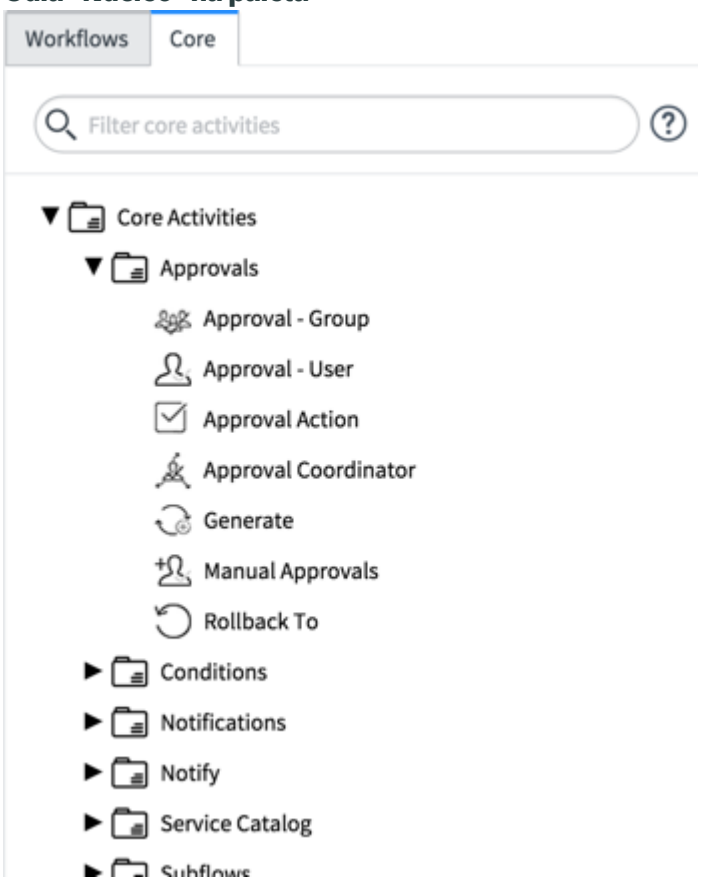
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 "Núcleo"

A guia **Núcleo** contém as atividades padrão disponíveis por predefinição para todos os fluxos de trabalho e as atividades compradas com a Orquestração, organizadas por categoria. Clique nos ícones de seta para expandir ou recolher as listas de atividades em cada categoria. Para adicionar uma atividade a um fluxo de trabalho, arraste-a para a tela. Para obter mais informações, consulte Como adicionar uma atividade a um fluxo de trabalho.

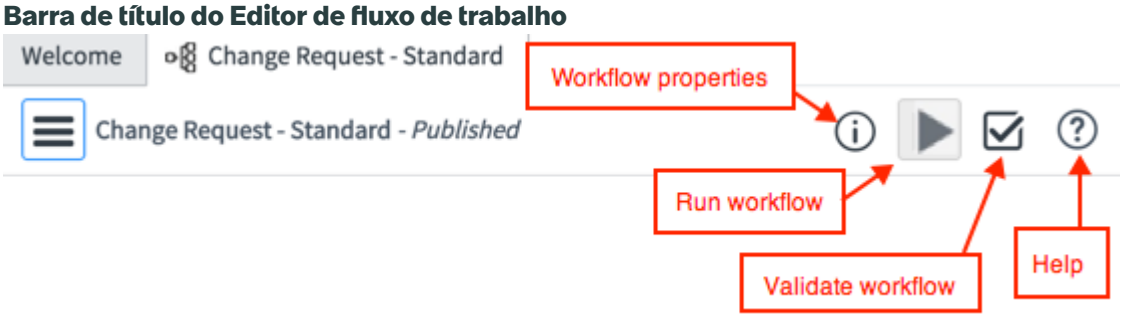
Guia "Núcleo" na paleta



Barra de título do Editor de fluxo de trabalho

Quando um fluxo de trabalho é aberto na tela, a barra de título exibe o título e o status dele em itálico. Os estados possíveis são **Submetido a check-out por <nome>** e **Publicado**.

Barra de título do Editor de fluxo de trabalho



Os controles no lado direito da barra de título gerenciam o fluxo de trabalho.

Tradução automática

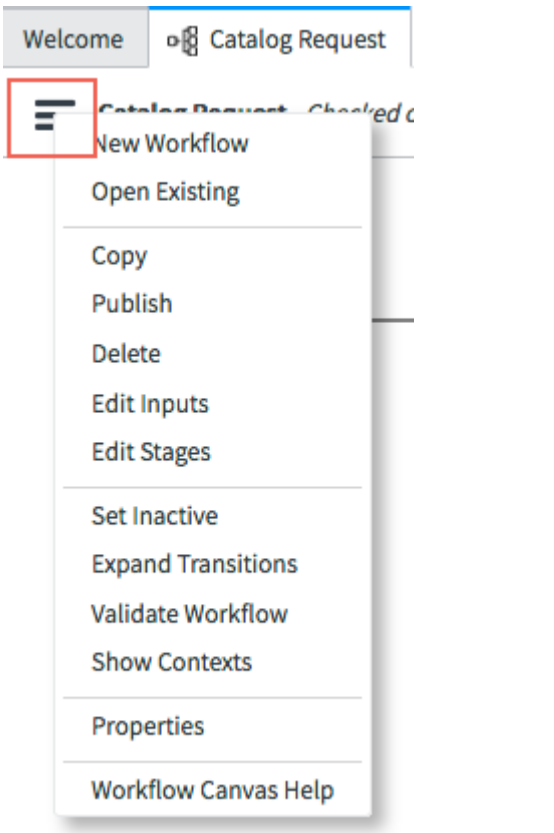
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Propriedades do fluxo de trabalho** ⓘ: abre o formulário de propriedades do fluxo de trabalho atual.
- **Iniciar** ▶: executa o fluxo de trabalho. Esse controle está disponível somente para os fluxos de trabalho em execução na tabela Global que possam ser acessados de todos os escopos da aplicação. Para testar fluxos de trabalho que estão em outras tabelas, insira um registro nessa tabela que atenda à condição do fluxo de trabalho.
- **Validar** ☑: testa o fluxo de trabalho antes da publicação. A validação detecta possíveis problemas que impeçam a publicação do fluxo de trabalho ou façam com que ele falhe. Para obter mais informações, consulte Validação de fluxo de trabalho.
- **Ajuda** ⓘ: abre a documentação para ajudar você a criar o fluxo de trabalho.

Menu do fluxo de trabalho

Clique no ícone de menu na barra de título para obter opções adicionais de configuração do fluxo de trabalho.

Como acessar o menu de fluxo de trabalho



Estas opções de menu estão disponíveis:

Opções de menu de fluxo de trabalho

Opção	Descrição
Novo Fluxo de Trabalho	Criar um novo fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de menu de fluxo de trabalho

Opção	Descrição
Abrir Existentes	Abre outro fluxo de trabalho existente.
Cópia	Cria uma duplicata do fluxo de trabalho. Dê um nome diferente à cópia.
Publicar	Torna a versão do fluxo de trabalho pessoal pública, substituindo a versão atual do fluxo de trabalho publicado. Esta opção está disponível somente para fluxos de trabalho que foram submetidos a check-out.
Finalizar compra	Cria uma versão pessoal do fluxo de trabalho para você, que pode ser editada. Esta opção está disponível somente para fluxos de trabalho publicados.
Excluir	Exclui o fluxo de trabalho. Você não pode excluir fluxos de trabalho que tenham contextos associados a eles.
Conjunto Inativo	Inativa o fluxo de trabalho para que ele não possa ser usado.
Expandir Transições	Redesenha as transições para que não se sobreponham quando saírem da condição de atividade.
Iniciar Fluxo de Trabalho	Inicia uma simulação do fluxo de trabalho atual.
Validar Fluxo de Trabalho	Executa testes de validação no fluxo de trabalho antes da publicação. Use a validação para detectar possíveis problemas que impeçam a publicação do fluxo de trabalho ou façam com que ele falhe. Para obter mais informações, consulte Trabalho em fluxos de trabalho.
Recolher Transições	Redesenha as transições para que se sobreponham quando saírem da condição de atividade.
Mostrar Contextos	Exibe todos os contextos do fluxo de trabalho atual. Você pode usar esta opção para solucionar problemas de um fluxo de trabalho.
Propriedades	Abre o formulário Propriedades do fluxo de trabalho, que define os atributos do fluxo de trabalho.
Editar Entradas	Abre a lista Entradas do fluxo de trabalho com as variáveis que o fluxo de trabalho pode aceitar quando usado como subfluxo. Para obter mais informações, consulte Passagem de uma variável de um fluxo de trabalho para um subfluxo.
Editar Fases	Abre a lista Fases do fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Fases do fluxo de trabalho. Para tabelas com uma coluna de Tipo = Fluxo de trabalho.

Navegação pelo teclado do Editor de fluxo de trabalho

A plataforma inclui recursos de acessibilidade compatíveis com as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.0 nível A e tornam a interface acessível para usuários com deficiência.

Esses recursos melhoram a experiência do usuário ao acessar funções da plataforma com Usar recursos de acessibilidade. Em geral, você usa o seguinte conjunto de funções de navegação no teclado 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.

- Pressione **Tab** para navegar pelos principais agrupamentos em uma sequência predefinida. Em geral, isso inclui a movimentação entre controles de interface padrão (campos e listas) em um módulo ou entre registros em uma guia.

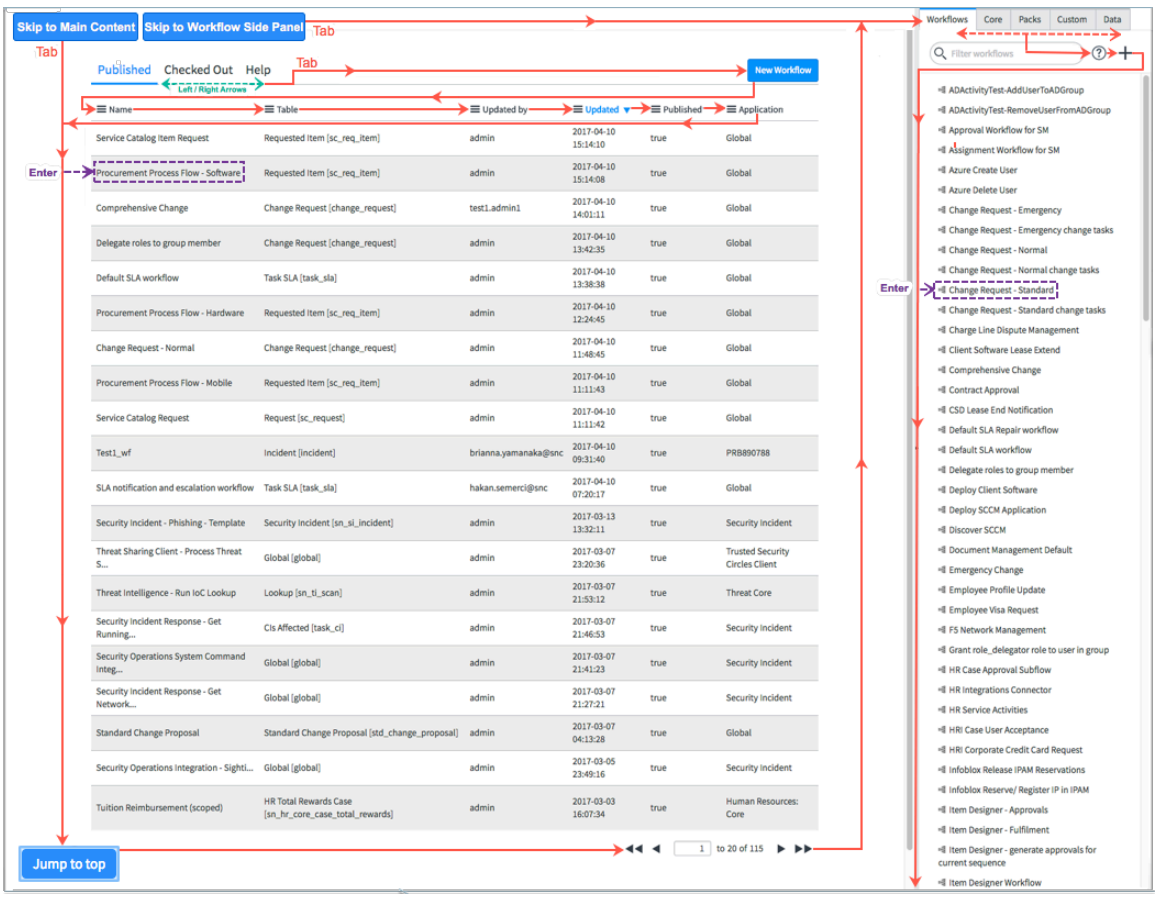
  Pressione **Shift Tab** para retroceder em uma sequência predefinida.

- Use as teclas de seta (para a esquerda, para a direita, para cima e para baixo) para navegar entre elementos individuais em um grupo. Em geral, isso inclui a movimentação entre as guias ou entre as seleções disponíveis em um controle específico (por exemplo, em uma lista).
- Pressione **Enter** para selecionar um controle ou uma guia, ou insira o texto em um controle.

O Editor de fluxo de trabalho é criado de maneira única. Ele inclui uma série de guias do painel principal (esquerdo), uma série de guias do painel lateral (direito) e uma tela de desenho para criação ou edição de fluxos de trabalho. Como tal, ele tem seu próprio conjunto exclusivo de funções e comandos de acessibilidade do teclado.

Comandos do teclado da página de boas-vindas

Use comandos do teclado para navegar e operar a página de boas-vindas do Editor de fluxo de trabalho.



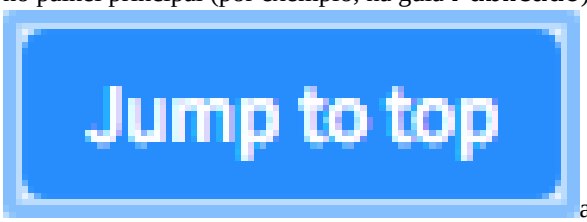
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
Navegar até o painel de conteúdo principal (à esquerda) e selecionar um fluxo de trabalho	**1.** Depois de acessar o Editor de fluxo de trabalho em um menu, pressione **Tab**. aparece no canto superior esquerdo. **2.** Pressione **Enter** para posicionar o cursor no primeiro registro exibido na guia **Publicado**. **3.** Pressione **Tab** para navegar para baixo na lista de registros de fluxo de trabalho. Pressione **Enter** para selecionar e abrir um registro de fluxo de trabalho na tela de desenho.
Selecionar um fluxo de trabalho submetido a check-out ou uma função de ajuda no painel de conteúdo principal	**1.** Depois de acessar o Editor de fluxo de trabalho em um menu, pressione **Tab** até a guia **Publicado** ficar em destaque. **Nota:** Não selecione ou **2.** Pressione as teclas de seta para a direita ou para a esquerda para navegar entre as guias **Publicado**, **Check-out**ou **Ajuda**. **3.** Pressione **Tab** para navegar pelas colunas e pela lista de seleções de ajuda ou registros de fluxo de trabalho submetidos a check-out. Pressione **Enter** para selecionar e abrir um registro de fluxo de trabalho submetido a check-out na tela de desenho de fluxo de trabalho ou para abrir uma seleção de ajuda (vídeos de trabalho ou orquestração, documentação, discussões da comunidade, base de conhecimento ou Feed de atividades).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
Criação de um fluxo de trabalho	**1.** Depois de acessar o Editor de fluxo de trabalho em um menu, pressione **Tab** até o ficar em destaque. **2.** Pressione **Enter** para abrir Novo fluxo de trabalho.
Ir para o topo	Depois de percorrer os registros exibidos em uma guia no painel principal (por exemplo, na guia **Publicado**),  aparece na parte inferior da lista. Pressione **Enter** para retornar à guia "Boas-vindas" na parte superior do Editor de fluxo de trabalho.
Navegar até os controles de seleção de página	**1.** Depois de percorrer os registros exibidos em uma guia no painel principal (por exemplo, na guia **Publicado**), incluindo , pressione **Tab** para acessar os controles de seleção de página. Continue a pressionar **Tab** até acessar o controle desejado. **2.** Pressione **Enter** para operar o controle de página selecionado.
Navegar diretamente para o painel lateral (direito) para abrir a ajuda, criar um novo fluxo de trabalho ou abrir um existente	**1.** Depois de acessar o Editor de fluxo de trabalho em um menu, pressione **Tab** duas vezes. Não selecione . aparece no canto superior esquerdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
	2. Pressione **Enter** para posicionar o cursor na guia **Fluxos de trabalho** do painel lateral. **3.** Para abrir a ajuda, pressione **Tab** para navegar até o ⓘ. Pressione **Enter** para abrir a ajuda ou pressione **Tab** para ignorar. **4.** Para criar um novo fluxo de trabalho, pressione **Tab** para navegar até o +. Pressione **Enter** para abrir Novo fluxo de trabalho ou pressione **Tab** para ignorar. **5.** Para abrir um fluxo de trabalho existente: ◦ Se necessário, pare no campo de filtro para filtrar os fluxos de trabalho. ◦ Pressione **Tab** para navegar para baixo na lista de fluxos de trabalho. ◦ Pressione **Enter** para selecionar e abrir um registro de fluxo de trabalho na tela de desenho.
Adicionar uma atividade principal a um fluxo de trabalho submetido a check-out na tela de desenho	Se um fluxo de trabalho submetido a check-out estiver aberto na tela de desenho, os registros da atividade principal serão exibidos na guia **Núcleo**. Para selecionar uma atividade principal e colocá-la no fluxo de trabalho submetido a check-out: **Nota:** Os registros da atividade principal só são exibidos quando um fluxo de trabalho submetido a check-out estiver aberto na tela de desenho. Outras guias são exibidas no painel lateral somente se as funções da Orquestração estiverem habilitadas. **1.** Na tela de desenho de fluxo de trabalho, pressione **Shift Tab** até que apareça no canto superior esquerdo. **2.** Pressione **Enter** para posicionar o cursor na guia **Fluxos de trabalho** do painel lateral. **3.** Pressione a tecla de seta para a direita para navegar até a guia **Núcleo**. **4.** Pressione **Tab** ou a tecla de seta para baixo para navegar para baixo na lista de atividades principais.

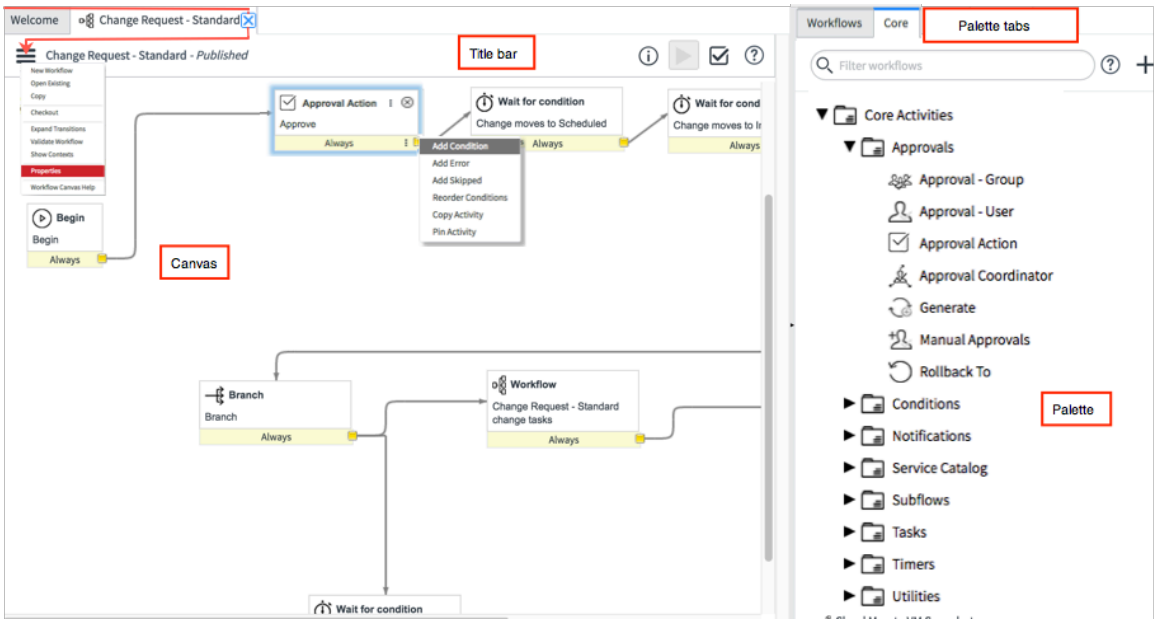
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
	○ Para abrir uma pasta de atividades principais (por exemplo, Aprovações), pressione a tecla de seta para a direita. ○ Para navegar para cima na lista, pressione as teclas de seta para a esquerda ou para cima. **5.** Pressione **Tab** para selecionar uma atividade principal e abrir a caixa de diálogo "Nova atividade" para especificar propriedades para ela. **6.** Depois de criar a atividade, lembre-se de vinculá-la a outra atividade no fluxo de trabalho. Consulte "Criar uma conexão de uma condição em uma atividade para a próxima atividade que segue" em Comandos de teclado para a tela de desenho de fluxo de trabalho.

Comandos de teclado para a tela de desenho de fluxo de trabalho

Use comandos de teclado para navegar e operar a tela do Editor de fluxo de trabalho.



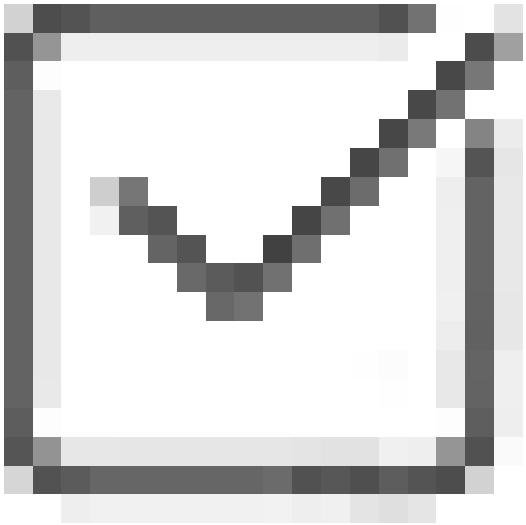
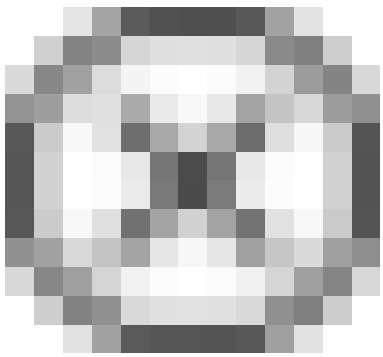
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
Selecionar um comando do menu "Ações de fluxo de trabalho" (por exemplo, **Validar fluxo de trabalho** ou **Publicar fluxo de trabalho**)	**1.** Pressione **Tab** até que o menu de contexto ( ) seja realçado. **2.** Pressione **Enter** para abrir o menu de contexto. **3.** Use a tecla de seta para baixo para mover para o comando e pressione **Enter** para selecioná-lo.
Definir propriedades gerais do fluxo de trabalho	**1.** Pressione **Tab** até que o ⓘ seja realçado. **2.** Pressione **Enter** para abrir Propriedades do fluxo de trabalho.
Navegar de caixa de atividade para caixa de atividade.	Basta pressionar **Tab** ou usar as teclas de seta (direita, esquerda, para cima e para baixo) para navegar de atividade em atividade no fluxo de trabalho. **Nota:** Dependendo da complexidade e do número de caixas de atividade no fluxo de trabalho, a sequência de navegação nem sempre é previsível. Dependendo de como você está navegando no fluxo de trabalho, a sequência de navegação é geralmente (mas não sempre) linha por linha, e o foco costuma ser colocado na caixa de atividade mais próxima.
Modificar uma atividade selecionada.	**1.** Navegue até a caixa de atividade, pressione **Enter** para selecionar e colocá-la no modo de edição. Quando você seleciona uma caixa de atividade, ela aparece realçada. **2.** Uma vez no modo de edição, use **Tab** para se mover dentro da caixa de atividade para mudar ou acessar elementos como:

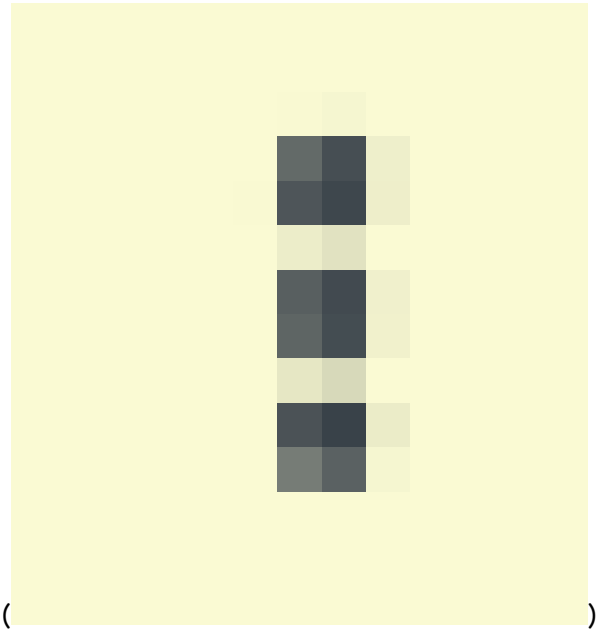
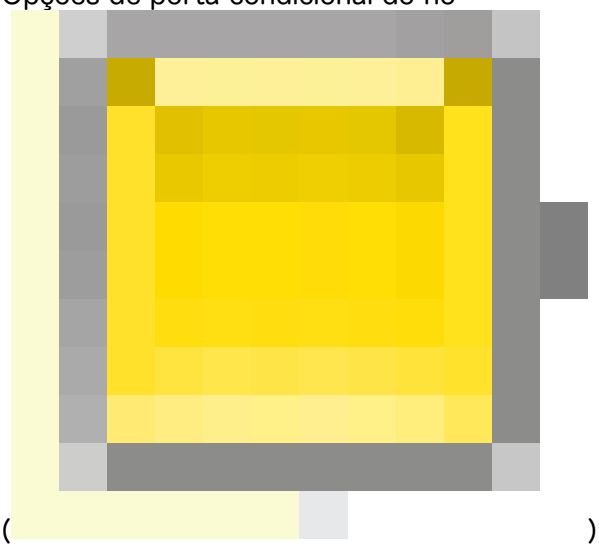
Tradução automática

© 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.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
	○ Propriedades da atividade  ( ) ○ Título ○ Menu de contexto do nó  ○ Excluir nó ( ) ○ Propriedades da condição (Always)

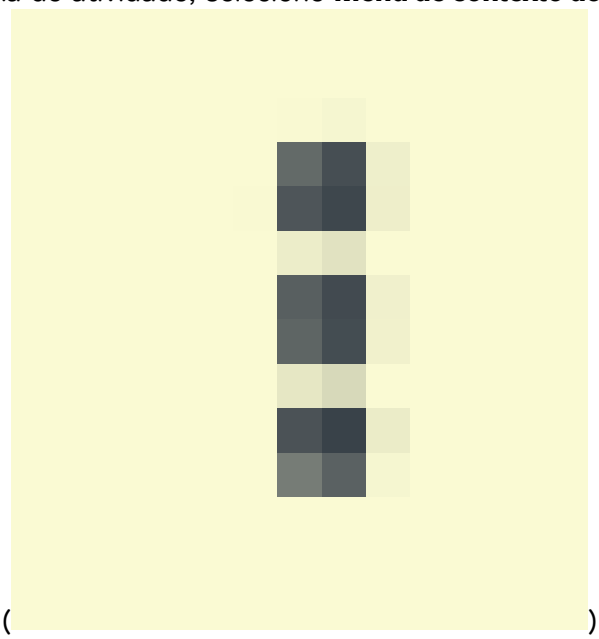
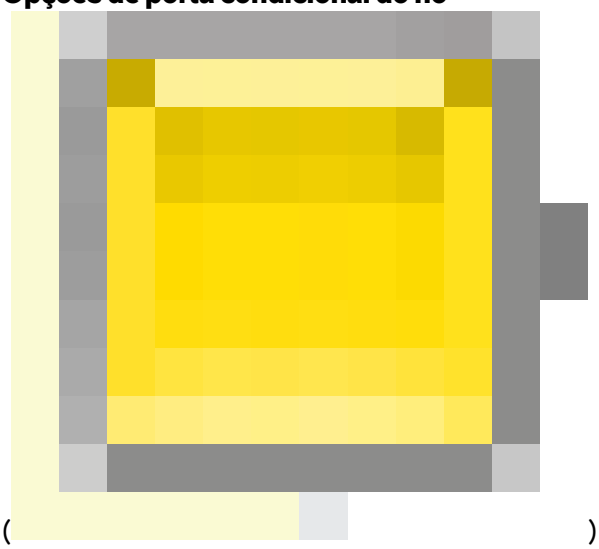
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
	◦ Menu de contexto do nó condicional  ( ) ◦ Opções de porta condicional do nó  ( ) **Nota:** Todos os elementos em uma atividade selecionada só podem ser acessados ao trabalhar com um fluxo de trabalho submetido a check-out. Ao trabalhar com um fluxo de trabalho publicado, você só pode acessar suas propriedades de atividade e título. **3.** Pressione **Enter** para selecionar um elemento ou pressione **Esc** para sair de um elemento sem fazer mudanças.
Adicionar uma condição a uma atividade.	**1.** Em uma caixa de atividade, selecione o para acessar **Propriedades da condição**. **2.** Em **Propriedades da condição**, especifique as condições da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
Criar uma conexão de uma condição em uma atividade para a próxima atividade que segue	**1.** Em uma caixa de atividade, selecione **Menu de contexto do nó condicional** (). **2.** Selecione **Link para ...** para criar uma conexão com a próxima caixa de atividade, ou selecione **Excluir** para excluir uma conexão existente.
Adicionar uma atividade principal ou personalizada	**1.** Em uma caixa de atividade, selecione **Opções de porta condicional do nó** (). **2.** Selecione **Adicionar atividade principal** para acessar as definições de atividade de fluxo de trabalho e adicionar uma nova atividade principal ou selecione **Adicionar atividade personalizada** para adicionar uma atividade personalizada ao fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
Mover uma caixa de atividade	**1.** Pressione **Tab** para navegar até a caixa de atividade e pressione **Enter** para selecioná-la. **2.** Use as teclas de seta para mover a caixa de atividade. Para mover a caixa de atividade um pixel de cada vez, pressione **Shift** enquanto usa as teclas de seta.
Validar um fluxo de trabalho	**1.** Pressione **Tab** até que o ☑ seja realçado. **2.** Pressione **Enter** para validar o fluxo de trabalho. Você também pode selecionar **Validar** no menu "Ações do fluxo de trabalho".
Executar um fluxo de trabalho	**1.** Pressione **Tab** até que o ▶ seja realçado. **2.** Pressione **Enter** para executar o fluxo de trabalho. **Nota:** Se o fluxo de trabalho estiver vinculado a uma tabela de banco de dados, esta função será desabilitada. O fluxo de trabalho é executado quando as condições de tabela apropriadas são ativadas (por exemplo, inserção de um novo registro na tabela).
Fechar tela de desenho de fluxo de trabalho	**1.** Pressione **Tab** até que o ☒ (no lado direito da guia que contém o nome do fluxo de trabalho) seja exibido. **2.** Pressione **Enter** para fechar a tela.
Publicar um fluxo de trabalho	**1.** Pressione **Tab** até que o menu de contexto ( ) seja realçado. **2.** Pressione **Enter** para abrir o menu de contexto. **3.** Use a tecla de seta para baixo para mover até o comando **Publicar** e pressione **Enter** para selecioná-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.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
Ir para o topo	Depois de percorrer todo o fluxo de trabalho, aparece na parte inferior da lista. Pressione **Enter** para ir ao topo da tela de desenho do fluxo de trabalho.

Gerenciamento do Fluxo de trabalho

Crie, edite, valide e publique fluxos de trabalho para automatizar processos de várias etapas na plataforma. Entenda as atividades e as variáveis de fluxo de trabalho e saiba como usá-las com eficácia. Analise mais detalhadamente como os fluxos de trabalho são construídos, validados e usados.

Criação de um fluxo de trabalho

Crie um fluxo de trabalho com o Editor de fluxo de trabalho para automatizar um processo de várias etapas.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- você precisa ter a função workflow_admin ou workflow_creator para usar o Editor de fluxo de trabalho.
- Se você estiver projetando o fluxo de trabalho como parte de um processo de conjunto de atualizações, consulte Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações antes de criar o fluxo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

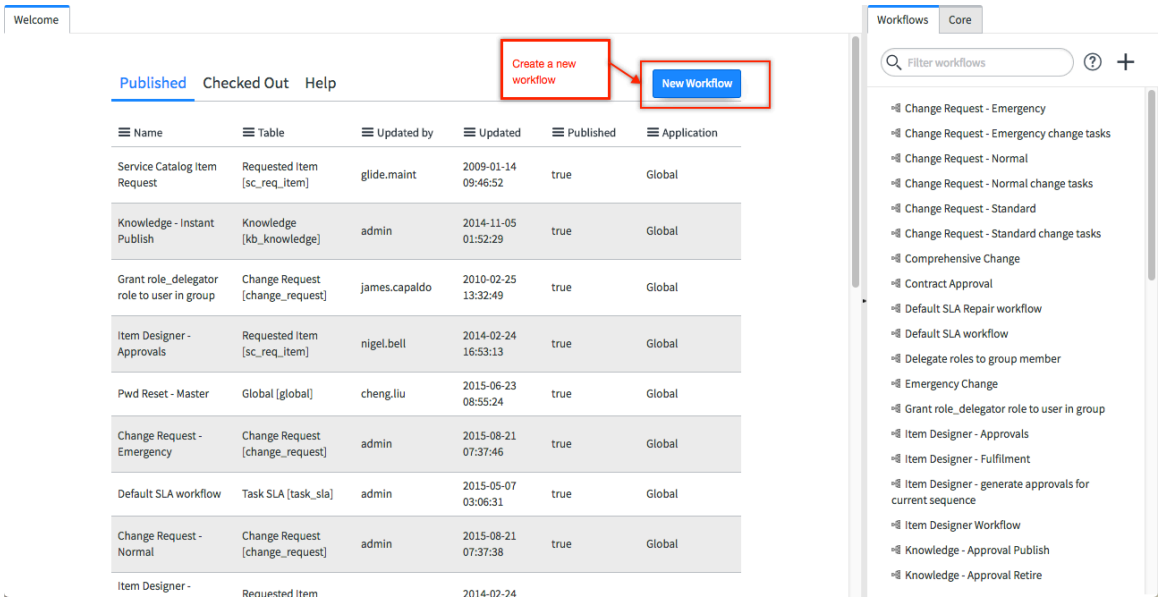
Importante:
A partir de Zurich novos clientes não recebem mais os fluxos de trabalho legados criados e publicados por ServiceNow, Inc.. Todas as funcionalidades de fluxo de trabalho legado foram substituídas por Workflow Studio conteúdo. Somente os clientes que fizeram upgrade de versões anteriores mantêm a capacidade de usar e editar fluxos de trabalho legados existentes. Embora todos os clientes retenham a capacidade de criar fluxos de trabalho legados, recomendamos que você use Workflow Studio para criar conteúdo de automação de processos. Apenas Workflow Studio receberá novos recursos e melhorias.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
   A guia**Boas-vindas** do Editor de fluxo de trabalho é aberta.
2. Na guia **Fluxos de trabalho** da paleta, clique em **Novo fluxo de trabalho**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Uma versão simplificada do formulário "Novo fluxo de trabalho" é aberta.

3. Preencha os campos **Nome** e **Tabela**.
4. **Opcional:** Adicione uma **Descrição**.
5. **Opcional:** Faça um dos seguintes:

   a. Se a seção de IU **Condições** estiver visível, especifique uma **Condição**, se necessário, e edite os campos.
   A seção de IU **Condições** será mostrada somente se a tabela selecionada aceitar condições para iniciar fluxos de trabalho. Por exemplo, se você selecionar a tabela sc_req_item, as condições não serão aplicáveis, e a seção de IU **Condições** não será exibida.

   b. Se a seção de IU **Fases** estiver visível, verifique se os campos **Renderização de estado** e **Ordem das fases** contêm as informações corretas.
   A seção de IU **Fases** é exibida somente se a tabela selecionada aceitar fases. Por exemplo, se você selecionar a tabela sc_req_item, a seção de IU **Fases** será exibida.

6. Clique em **Enviar**.

   O novo fluxo de trabalho é criado com as atividades **Início** e **Término** conectadas por uma única transição.

7. Conclua a criação do fluxo de trabalho com a adição de atividades, a validação e a publicação para que ele seja disponibilizado a outros usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Trabalho em fluxos de trabalho.

8. Para mudar as configurações avançadas do fluxo de trabalho, clique no ícone **Propriedades** ⓘ.
9. Se você fizer mudanças, clique em **Atualizar**.

Propriedades do fluxo de trabalho

Nas propriedades de um fluxo de trabalho, você pode definir configurações como escopo da aplicação, condições de início, programação, entradas, fases e métricas de tempo de execução. Também é possível exibir informações como autor, versão e histórico do fluxo de trabalho.

Quando você cria um novo fluxo de trabalho, os seguintes campos ficam disponíveis na caixa de diálogo:

- **Nome**
- **Tabela**
- **Descrição**
- **Se a condição corresponder**
- **Condição**

Se você clicar em **Exibição do diagramador**, em **Listas relacionadas**, as seguintes seções de IU estarão disponíveis na caixa de diálogo:

- Geral
- Condições
- Entradas
- Atividades
- Aplicação
- Programação
- Fases
- Tempo de Execução Estimado

Geral

Campo	Descrição
Nome	Um nome para identificar o fluxo de trabalho.
Tabela	A tabela na qual o fluxo de trabalho será executado. Fluxos de trabalho executados em tabelas específicas ainda podem interagir com outras tabelas. Selecione **Global [global]** para executar o fluxo de trabalho em todas as tabelas. **Nota:** A lista mostra apenas as tabelas e as exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo do fluxo de trabalho. Além disso, todos os usuários que editam o fluxo de trabalho precisam ter acesso às tabelas e aos domínios necessários.
Submetido a check-out	[Somente leitura] Quando o fluxo de trabalho foi submetido a check-out. Definido automaticamente pela ação **Bloquear para edição** do menu de fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Submetido a check-out por	[Somente leitura] O usuário que submeteu o fluxo de trabalho ao check-out. Este valor é definido automaticamente pela ação **Bloquear para edição** do menu de fluxo de trabalho.
Publicado	[Somente leitura] Caixa de seleção para indicar se o fluxo de trabalho foi publicado. Definido automaticamente pela ação **Publicar** do menu de fluxo de trabalho.
Descrição	A finalidade do fluxo de trabalho.

Condições

Crie condições para acionar os fluxos de trabalho. A seção "Condições" não será exibida se você selecionar uma tabela como sc_req_item, que não exige uma condição.

Campo	Descrição
Se a condição corresponder	Quando a condição é avaliada como verdadeira, o fluxo de trabalho inicia um contexto ativo: • **Nenhum**: o fluxo de trabalho não é iniciado automaticamente pelo mecanismo de fluxo de trabalho. Para executar esse fluxo de trabalho, grave um script para iniciá-lo. • **Executar o fluxo de trabalho**: o valor padrão. O mecanismo de fluxo de trabalho iniciará o fluxo de trabalho se as informações no campo **Condição** corresponderem a um registro que está sendo inserido na tabela. • **Executar se nenhum outro fluxo de trabalho tiver sido correspondido ainda (descontinuado)**: o fluxo de trabalho será executado somente se nenhum outro fluxo de trabalho estiver em execução no thread que iniciou esse fluxo de trabalho. Evite usar. • **Executar se nenhum outro fluxo de trabalho for correspondente**: o fluxo de trabalho será executado somente se nenhum outro fluxo de trabalho estiver em execução em um registro específico. Por exemplo, há quatro fluxos de trabalho inseridos na tabela Incidente, que têm uma condição como **short_desc** contains **test**. Um novo fluxo de trabalho, que tem **Se a condição corresponder** e está definido como **Executar se nenhum outro fluxo de trabalho tiver sido correspondido ainda**, somente será executado se nenhum dos quatro fluxos de trabalho tiver iniciado a execução no registro de incidente.
Condição	Um construtor de condições para especificar condições de fluxo de trabalho que acionam o comportamento selecionado na lista "Se a condição corresponder".
Ordem	Valor numérico que determina a ordem do fluxo de trabalho em relação a outros fluxos de trabalho. Os fluxos de trabalho são avaliados em ordem, do menor para o maior número de ordenação. Um fluxo de trabalho será executado se for o primeiro a corresponder às condições.

Entradas

A seção "Entradas" lista todas as atividades no fluxo de trabalho atual que inserem dados, o tipo de dados e o valor padrão. A seção "Entradas" só está disponível após a criação de um fluxo de trabalho. Para criar uma variável, clique em **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo da coluna exibida. Localizado, dependendo da localidade do usuário.
Referência	Campo de entrada de outra tabela.
Tipo	Tipo de dado. Por exemplo, inteiro ou cadeia de caracteres.
Valor padrão	Valor usado se você não fornecer um valor.

Atividades

A seção "Atividades" permite que você defina a fixação e a contagem máxima de atividades.

Campo	Descrição
Marcação de atividade	Lista de opções que controlam atualizações para atividades personalizadas no nível do fluxo de trabalho. A fixação protege as atividades personalizadas de serem atualizadas automaticamente quando baixadas da ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho marcação de atividade. As opções possíveis são: • **Definir por atividade**: permite que todas as atividades no fluxo de trabalho usem suas próprias configurações de fixação. Esta é a opção de fixação padrão. • **Fixar todas as atividades**: fixa todas as atividades no fluxo de trabalho à versão atual. • **Desafixar todas as atividades**: permite que todas as atividades no fluxo de trabalho sejam atualizadas.
Contagem de atividades máximas	O número máximo de atividades realizadas pelo fluxo de trabalho. Este valor é usado para evitar loops infinitos e é definido como **100** por padrão. Quando a contagem máxima declarada é atingida, o fluxo de trabalho é cancelado. Se o campo estiver em branco, a contagem máxima será definida como **-1**, e o fluxo de trabalho será cancelado.

Aplicação

A seção Aplicação permite que você veja o escopo da aplicação e as restrições de escopo.

Campo	Descrição
Aplicação	[Somente leitura] Escopo desta atividade. Para obter mais informações, consulte "Escopo da aplicação".
Acessível de	Restrições de escopo para este fluxo de trabalho. As configurações possíveis são: • **Todos os escopos da aplicação**: o fluxo de trabalho pode ser acessado por todos os escopos da aplicação. • **Somente este escopo da aplicação**: o acesso ao fluxo de trabalho é limitado ao escopo nomeado no campo **Aplicação**. Para obter mais informações, consulte Escopo do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Programação

Use a seção "Programação" para criar uma programação para o fluxo de trabalho com o construtor de programação.

Campo	Descrição
Entrega baseada em	O tipo de programação para o fluxo de trabalho. Os tipos possíveis são: • **Duração especificada pelo usuário**: duração com base em um valor especificado pelo usuário. Este é o tipo de programação padrão. • **Duração relativa**: duração calculada a partir de uma programação pré-configurada, como **8 a 5 dias de semana**.
Tempo esperado	Intervalo definido pelo usuário. Este campo fica visível quando o tipo de programação é **Duração especificada pelo usuário**.
Programação	Programação pré-configurada que determina quando o fluxo de trabalho é executado.
Fuso horário	Fuso horário desta instância.

Fases

A seção "Fases" será exibida se você selecionar uma tabela com **Tipo** = **Fluxo de trabalho**.

Campo	Descrição
Fase	Exibe o andamento da fase do fluxo de trabalho na tabela selecionada. Opcionalmente, selecione **Renderização da fase** e **Ordem de fases** para personalizar a aparência do campo da fase. Os valores padrão cobrem cenários típicos.
Renderização da fase	O renderizador a ser usado ao exibir ícones de fase em um formulário ou exibição de lista. Para obter mais informações sobre renderizadores, consulte Renderizadores de fase do fluxo de trabalho.
Ordem de fases	A ordem das fases do fluxo de trabalho quando você exibe um campo de fluxo de trabalho em uma lista. Selecione **Computado** para permitir que o mecanismo de fluxo de trabalho calcule a ordem de fase a partir da ordem de execução no fluxo de trabalho. Selecione **Especificado pelo usuário** para usar o campo **Ordem** das Fases do fluxo de trabalho.
Nome	O nome da fase como aparece nos campos de fluxo de trabalho.
Duração	Tempo alocado para a fase específica.
Ordem	A ordem das fases do fluxo de trabalho quando você exibe um campo de fluxo de trabalho em uma lista. Selecione **Computado** para permitir que o mecanismo de fluxo de trabalho calcule a ordem de fase a partir da ordem de execução no fluxo de trabalho. Selecione **Especificado pelo usuário** para usar o campo **Ordem** das Fases do fluxo de trabalho.
Valor	O valor da fase quando ela é referenciada em outro lugar no sistema, como em um script.

Tempo de Execução Estimado

A seção **Tempo de execução estimado** abre os controles para configurar o **ERT** do fluxo de trabalho. Os fluxos de trabalho principais incluídos no sistema de base não são configurados para o tempo de execução estimado por padrão. Todos os novos fluxos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 trabalho são configurados com valores de ERT padrão automaticamente. Você pode editar as estimativas de tempo de execução existentes ou configurar novas estimativas para qualquer fluxo de trabalho existente. Para obter detalhes sobre como os tempos de execução estimados são configurados e calculados, consulte Métricas de tempo de execução do fluxo de trabalho.

Campo	Descrição
É necessário ERT	Caixa de seleção para indicar que o fluxo de trabalho requer uma configuração de tempo de execução estimado. Você pode usar os cálculos do ERT para determinar se os fluxos de trabalho estão sendo executados por mais tempo ou por menos tempo que o esperado e para identificar erros no processamento do fluxo de trabalho. Por padrão, fluxos de trabalho novos exigem um ERT.
Tempo de Execução Estimado	A estimativa inicial para o tempo de execução do fluxo de trabalho.
Número de pontos de dados	[Somente leitura] O número de vezes que o sistema comparou o tempo de execução estimado com um resultado de tempo de execução real.
Limite Percentual de Exceções para ERT	[Obrigatório] O desvio percentual do tempo de execução estimado que identifica um tempo de execução de fluxo de trabalho de exceção. O sistema usa um valor padrão de 20. Para obter mais informações, consulte Tempos de execução discrepantes do fluxo de trabalho.

Criação de um fluxo de trabalho a partir de uma tabela

Automatize um processo de várias etapas com a criação de um fluxo de trabalho na exibição de lista de qualquer tabela que aceite fluxos de trabalho.

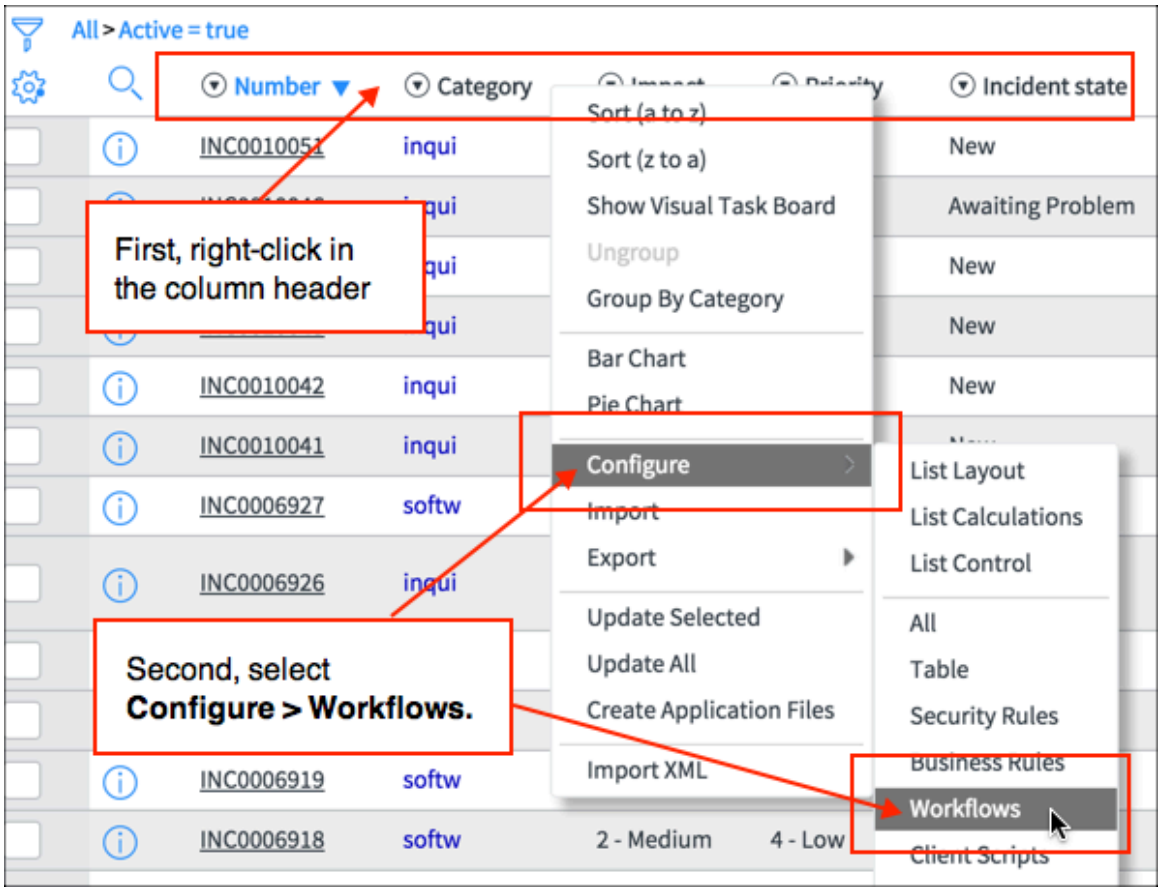
Antes de Iniciar

- Se você estiver projetando o fluxo de trabalho como parte de um processo de conjunto de atualizações, consulte Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações antes de criar o fluxo.

Procedimento

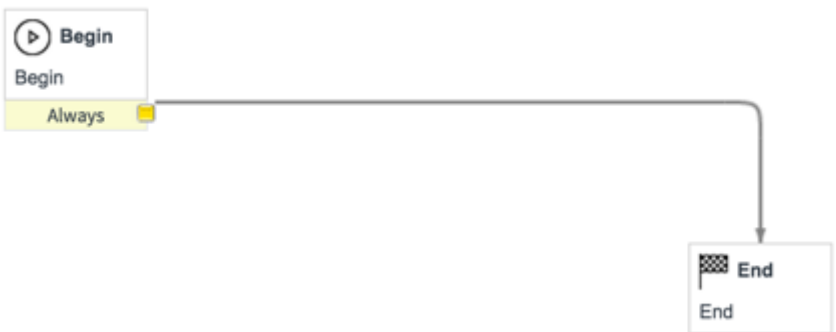
1. Abra uma tabela, como Incidente ou Problema, na exibição de lista. Por exemplo, navegue até **Incidente > Abrir**.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da coluna e selecione **Configurar > Fluxos de trabalho**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



As **Versão do fluxo de trabalho** da tabela aparecem em uma lista.

3. Clique em **Novo**.
   A **Versão do fluxo de trabalho** é aberta na exibição **Novo fluxo de trabalho**. O campo **Tabela** é preenchido com a tabela selecionada na etapa 1 e é somente leitura.
4. Insira o **Nome**.
5. **Opcional:** Insira a **Descrição**.
6. **Opcional:** Edite os campos de condição, conforme a necessidade.
7. Clique em **Enviar**.
   O novo fluxo de trabalho é adicionado à lista **Versões do fluxo de trabalho**.
8. Clique no **Nome**do fluxo de trabalho.
   O novo fluxo de trabalho é criado com as atividades **Início** e **Término** conectadas por uma única transição.



9. Conclua a criação do fluxo de trabalho com a adição de atividades, a validação e a publicação para que ele seja disponibilizado a outros usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Trabalho em fluxos de trabalho.

10. **Opcional:** Para mudar as configurações avançadas do fluxo de trabalho, clique no ícone **Propriedades** . Se você fizer mudanças, clique em **Atualizar**.

Criação de um fluxo de trabalho para um novo item do catálogo de serviços

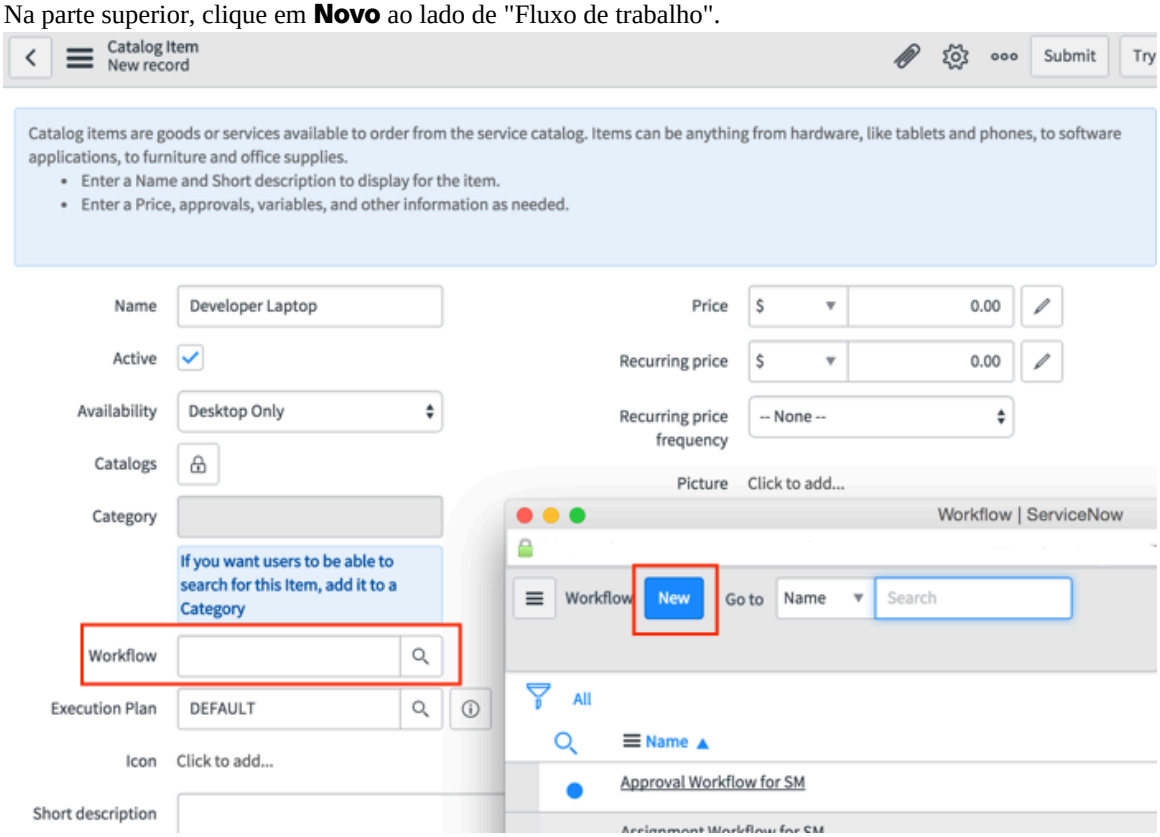
Ao criar um novo item do catálogo de serviços, você pode criar um novo fluxo de trabalho correspondente ao mesmo tempo.

Antes de Iniciar

- Se você estiver projetando o fluxo de trabalho como parte de um processo de conjunto de atualizações, consulte Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações antes de criar o fluxo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Na parte superior do formulário, ao lado de **Itens do catálogo**, clique em **Novo** New.
   O formulário Item do catálogo é aberto.
3. Adicione um **Nome**.
4. Selecione a guia **Mecanismo de processo**.
5. Ao lado do campo **Fluxo de trabalho**, clique no ícone de pesquisa.
6. Na parte superior, clique em **Novo** ao lado de "Fluxo de trabalho".



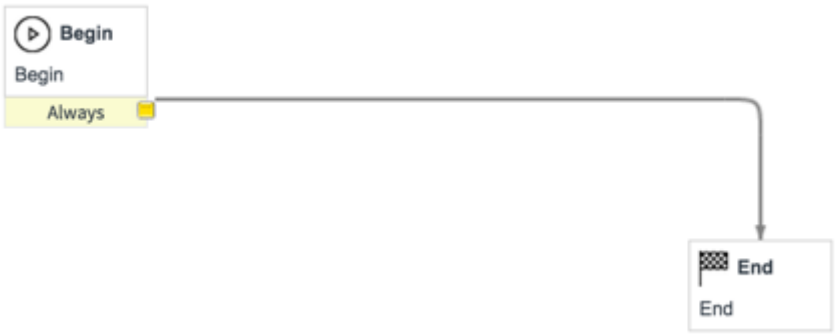
A caixa de diálogo "Versão do fluxo de trabalho" é aberta na exibição "Novo fluxo de trabalho". O campo **Tabela** é definido como **Item solicitado (sc_req_item)** e é somente leitura.

7. Adicione um **Nome**.
8. [Opcional] Adicione uma **Descrição**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. [Opcional] Mude as informações da fase, conforme a necessidade.
10. Clique em **Enviar**.
    O novo fluxo de trabalho é criado com as atividades **Início** e **Término** conectadas por uma única transição.



11. Conclua a criação do fluxo de trabalho com a adição de atividades, a validação e a publicação para que ele seja disponibilizado a outros usuários.
    Para obter mais informações, consulte Trabalho em fluxos de trabalho.
12. Para mudar as configurações avançadas do fluxo de trabalho, clique no ícone **Propriedades**.
13. Clique em **Atualizar**.
    Se você fechar o Editor de fluxo de trabalho, poderá ver o registro de itens do catálogo. Observe que o fluxo de trabalho é adicionado ao campo "Fluxo de trabalho". Os ícones "Mostrar fluxo de trabalho" e "Informações" aparecem ao lado do campo **Fluxo de trabalho**. Passe o mouse sobre o ícone de informações para exibir um resumo somente leitura do fluxo de trabalho.

Criação de um fluxo de trabalho para uma definição do ANS

Automatize um processo de várias etapas com a criação de um fluxo de trabalho a partir de uma definição do ANS.

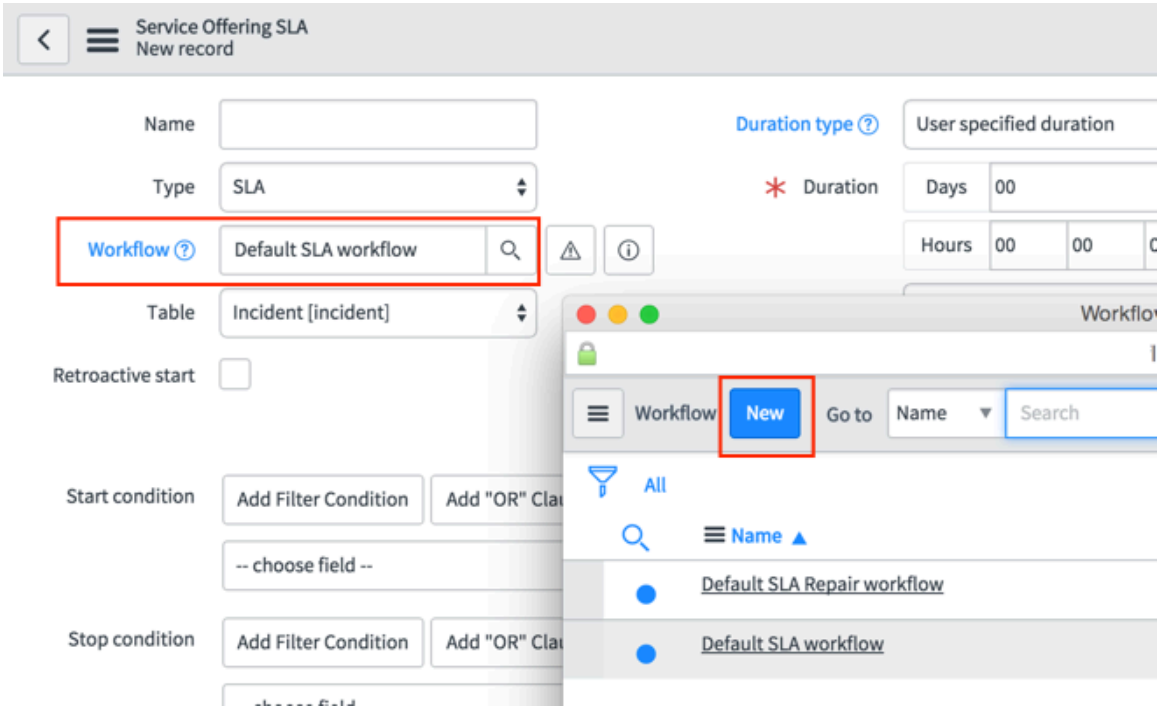
Antes de Iniciar

- Se você estiver projetando o fluxo de trabalho como parte de um processo de conjunto de atualizações, consulte Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações antes de criar o fluxo.

Procedimento

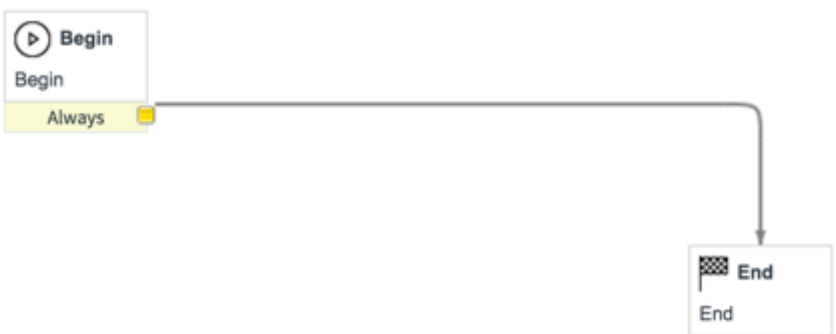
1. Abra uma lista de definições do ANS.
   Por exemplo, **Instalações > Definições do ANS** ou **Gestão de nível de serviço > Definições do ANS**.
2. Na parte superior do formulário, ao lado de **Definições do ANS**, clique no novo ícone (New).
3. Selecione **ANS de contrato** ou **ANS de oferta de serviço**.
4. Ao lado do campo **Fluxo de trabalho**, clique no ícone de pesquisa.
5. Na parte superior, clique em **Novo** ao lado de **Fluxo de trabalho**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A caixa de diálogo "Versão do fluxo de trabalho" é mostrada na exibição "Novo fluxo de trabalho". O campo **Tabela** é definido como **Definição do ANS (contract_sla)** ou **ANS de oferta de serviços (service_offering_sla)** e é somente leitura.

6. Insira um **Nome**.
7. [Opcional] Insira uma **Descrição**.
8. [Opcional] Edite os campos de condição, conforme necessário.
9. Clique em **Enviar**.
   O novo fluxo de trabalho é criado com as atividades **Início** e **Término** conectadas por uma única transição.



10. Conclua a criação do fluxo de trabalho com a adição de atividades, a validação e a publicação para que ele seja disponibilizado a outros usuários.
    Para obter mais informações, consulte Trabalho em fluxos de trabalho.
11. [Opcional] Mude as configurações avançadas do fluxo de trabalho clicando no ícone de propriedades ( ).
    Se você fizer mudanças, clique em **Atualizar**.

Término de fluxos de trabalho com várias ramificações

Um fluxo de trabalho é concluído quando atinge a atividade **Término**, mesmo se ainda houver ramificações ativas do fluxo de trabalho em andamento. Para garantir que ambas

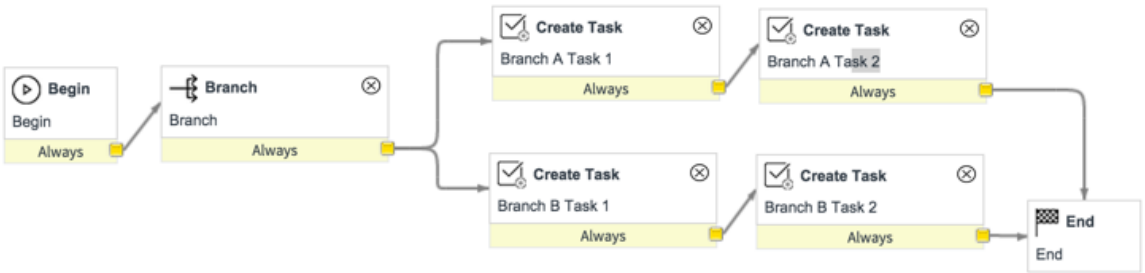
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

as ramificações sejam concluídas, adicione uma atividade **Ingressar** para resolver as ramificações.

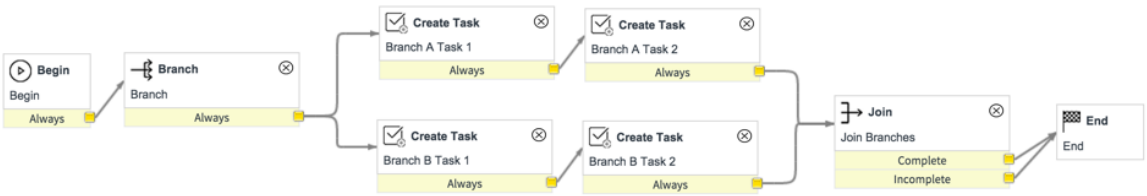
Por exemplo, a figura a seguir mostra um fluxo de trabalho com duas ramificações que são executadas de maneira independente. Quando a Tarefa 1 e a Tarefa 2 da Ramificação B forem concluídas, o fluxo de trabalho será marcado como concluído, mesmo se as tarefas da Ramificação A não estiverem concluídas.

Fluxo de trabalho com ramificação incompleta



Para que ambas as ramificações sejam concluídas, adicione uma atividade **Ingressar** para resolver as ramificações. Quando uma ramificação atinge o ingresso, o fluxo de trabalho aguarda a outra ramificação. Quando as duas ramificações estiverem concluídas, o fluxo de trabalho chegará ao fim. A condição **Incompleta** de uma atividade **Ingressar** será atendida somente se uma das ramificações não puder ser concluída.

Fluxo de trabalho com ramificações incompletas



Trabalho em fluxos de trabalho

Para concluir um fluxo de trabalho, você adiciona atividades de fluxo de trabalho, valida o fluxo de trabalho e o publica.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma.

Adição de uma atividade de fluxo de trabalho

As atividades determinam a funcionalidade do fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_admin, workflow_creator ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando são criados, todos os fluxos de trabalho contêm as atividades **Início** e **Término**.

Para obter mais informações, consulte Atividades de fluxo de trabalho.

Procedimento

1. Abra um fluxo de trabalho.

2. Submeta o fluxo de trabalho ao check-out.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Arraste uma atividade de fluxo de trabalho do menu "Atividades" para o corpo do fluxo.
4. Preencha o formulário "Atividade de fluxo de trabalho" que aparece.

Validação de um fluxo de trabalho

Você pode validar manualmente um fluxo de trabalho no Editor de fluxo de trabalho. Você pode gerar um relatório de validação de fluxo de trabalho no formulário "Versão do fluxo de trabalho".

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_admin, workflow_creator, workflow_publisher ou administrador

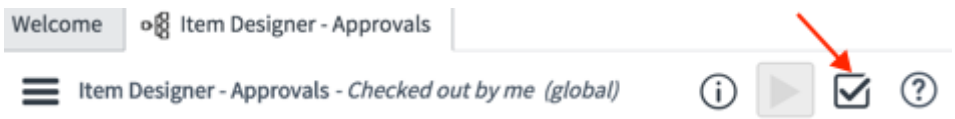
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A execução de um fluxo de trabalho em um novo nó tenta automaticamente validar o fluxo de trabalho. Se a validação for bem-sucedida, o sistema atualizará o registro da versão do fluxo de trabalho para indicar que ele foi validado e marca o registro como atualizado pelo usuário que executou o fluxo de trabalho.

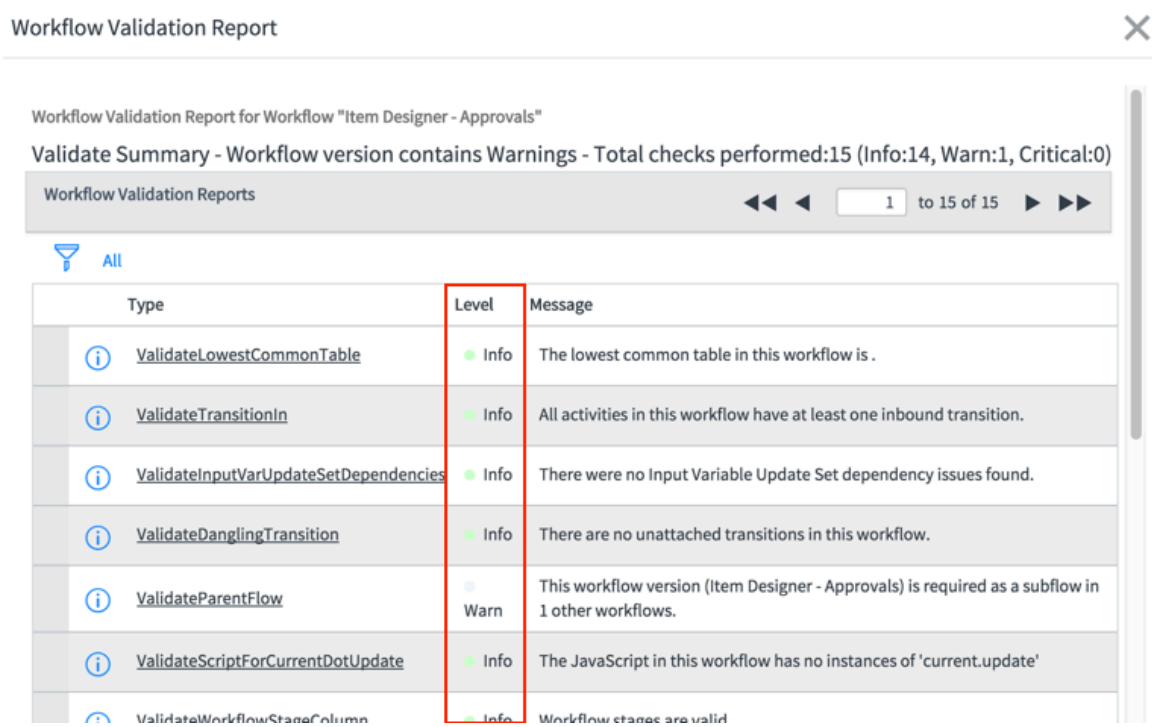
Procedimento

1. Abra o fluxo de trabalho para validar no Editor de fluxo de trabalho.

   Quando o fluxo de trabalho for carregado, o ícone do validador de fluxo de trabalho aparecerá na barra de ferramentas.



2. Clique no ícone do validador para executar uma série de testes de validação na versão atual do fluxo de trabalho e gerar um relatório.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Conclua as etapas a seguir para gerar um relatório de validação de fluxo de trabalho no formulário "Versão do fluxo de trabalho".
   a. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Administração** > **Versões de Fluxo de Trabalho**e selecione um fluxo de trabalho para validar.
   b. Em **Links relacionados**, clique em **Validar fluxo de trabalho**.

Publicação de um fluxo de trabalho

Quando um fluxo de trabalho estiver concluído, publique-o para que ele seja disponibilizado a todos os usuários.

Antes de Iniciar

Antes de publicar um fluxo de trabalho, valide-o para testar se há problemas que possam causar falha, como subfluxos ausentes ou transições desconectadas. Para obter mais informações, consulte Validação de fluxo de trabalho.

Função necessária: workflow_admin, workflow_creator, workflow_publisher ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para publicar um fluxo de trabalho:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra o fluxo de trabalho que você deseja publicar.
3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Publicar**.

Resultado

Se você publicou uma nova versão do fluxo de trabalho, as mudanças não serão aplicadas aos contextos de fluxo de trabalho em execução. Os contextos de fluxo de trabalho em execução no momento continuam usando a versão que estava disponível quando o fluxo de trabalho foi iniciado. Na próxima vez em que o fluxo de trabalho for executado, ele usará a nova versão.

Determinação se um fluxo de trabalho pode ser executado

Um fluxo de trabalho pode ser executado somente se uma versão submetida a check-out estiver disponível para o usuário que fez o check-out e uma versão publicada válida estiver disponível para todos os usuários com permissão para executá-la.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_admin, workflow_creator ou administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `wf_workflow.list` e abra um dos fluxos de trabalho.
2. Na lista relacionada **Versões**, verifique todas as condições a seguir:
   a. Há apenas uma versão do fluxo de trabalho em estado de **Submetido a check-out** e **Submetido a check-out por**.
   b. Há apenas uma versão e ela não foi submetida a check-out. Esta versão deve estar **Ativa** e **Publicada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ser necessário personalizar a lista e adicionar a coluna **Ativa**.

c. Se houver várias versões, somente uma estará **Publicada**.

Essas verificações determinam as únicas duas condições para a execução de um fluxo de trabalho:

- Uma versão submetida a check-out de um fluxo de trabalho está disponível para o usuário que fez o check-out.
- Uma versão válida publicada de um fluxo de trabalho está disponível para todos os usuários que têm permissão para executá-lo.

Os fluxos principais com subfluxos que não atendem a uma dessas duas condições não podem ser executados em uma transação de registro atual. Em vez disso, uma entrada de log crítica detalhando o estado do subfluxo é adicionada ao registro do contexto de fluxo de trabalho. Para permitir que o fluxo de trabalho seja executado na próxima transação apropriada, remova o subfluxo do fluxo principal ou modifique os estados publicados e ativos do subfluxo.

Edição de um fluxo de trabalho publicado

Você pode editar um fluxo de trabalho publicado após fazer o check-out.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_admin, workflow_creator, workflow_publisher ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Você não pode fazer check-out ou excluir fluxos de trabalho associados a um arquivo de aplicação somente leitura.

Para submeter um fluxo de trabalho a check-out:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra o fluxo de trabalho que você deseja editar.
3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Checkout**.

Uma nova versão do fluxo de trabalho é criada e atribuída a você.

Se você estiver em um domínio diferente do fluxo de trabalho publicado, a nova versão do fluxo de trabalho será criada em seu domínio.

O que Fazer Depois

Depois de terminar de editar o fluxo de trabalho, valide e publique-o para disponibilizar a nova versão a outros usuários.

Cópia de um fluxo de trabalho entre dois escopos da aplicação

O escopo da aplicação protege as aplicações identificando e restringindo o acesso a dados e arquivos de aplicações. Você pode copiar um fluxo de trabalho criado em um escopo da aplicação (por exemplo, Teste) para outro (Produção), conforme a necessidade.

Antes de Iniciar

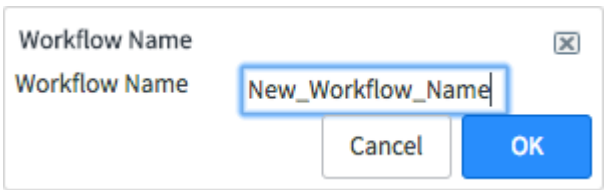
Função necessária: administrador

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. Na página inicial, clique no , localizado ao lado do nome do usuário conectado.
2. Na guia **Desenvolvedor**, no campo **Aplicação**, selecione o escopo da aplicação (por exemplo, Teste) no qual você deseja operar a plataforma do ServiceNow.
3. Feche a página "Configurações do sistema".
4. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
5. Crie um fluxo de trabalho no Editor de fluxo de trabalho. Para obter mais detalhes, consulte Criação de um fluxo de trabalho.
6. No Editor de fluxo de trabalho, clique no .
7. Na guia **Aplicação**, **Aplicação** é definido com o escopo da aplicação atual selecionado nas configurações do sistema.
8. Em **Acessível de**, selecione **Todos os escopos de aplicação** se o fluxo de trabalho estiver disponível para todos os escopos da aplicação ou selecione **Somente este escopo da aplicação** se estiver disponível e acessível somente no escopo da aplicação atual.
   Somente os fluxos de trabalho que são acessíveis de todos os escopos podem ser copiados para outro escopo da aplicação.
9. Volte para a página inicial, clique no .
10. Na guia **Desenvolvedor**, no campo **Aplicação**, selecione o escopo da aplicação (por exemplo, Produção) para o qual você deseja copiar o fluxo de trabalho.
11. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
12. Atualize a página e abra o mesmo fluxo de trabalho que você criou.
    Uma mensagem **fluxo de trabalho fora do escopo, o fluxo de trabalho pertence ao escopo <nome do escopo>** aparece, onde <nome do escopo> é o escopo da aplicação no qual o fluxo de trabalho foi criado originalmente.
13. No Editor de fluxo de trabalho, clique no .
14. Selecione **Copiar**.
    A caixa de diálogo **Nome do fluxo de trabalho** é exibida:



    a. Em **Nome do fluxo de trabalho**, digite o novo nome do fluxo de trabalho copiado.
    b. Clique em **OK**. O sistema cria um fluxo de trabalho no escopo da aplicação atual.
15. No Editor de fluxo de trabalho, clique no .
16. Na guia **Aplicação**, **Aplicação** é definido com o escopo da aplicação atual.
17. Em **Acessível de**, selecione **Somente este escopo da aplicação** se quiser para tornar o fluxo de trabalho recém-copiado um fluxo privado que não possa ser acessado de fora do escopo atual.
18. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Um novo registro de fluxo de trabalho é criado no escopo da aplicação selecionada e marcado como privado se for assim designado no Editor de fluxo de trabalho.

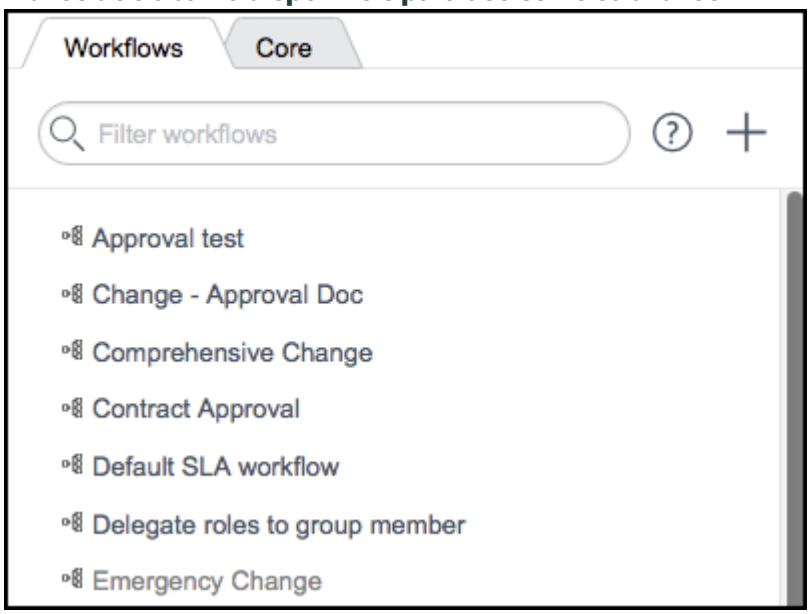
Fluxos de trabalho usados como subfluxos

Um fluxo de trabalho pode iniciar outro fluxo de trabalho como uma atividade.

O fluxo de trabalho primário aciona o subfluxo e aguarda a conclusão do subfluxo antes de continuar. Execute a ferramenta de validação de fluxo de trabalho antes da publicação para detectar subfluxos ausentes e outros problemas de dependência, como aqueles que envolvem conjuntos de atualizações.

A guia **Fluxos de trabalho** no Editor de fluxo de trabalho contém uma lista dos fluxos de trabalho disponíveis para uso como subfluxos.

Fluxos de trabalho disponíveis para uso como subfluxos

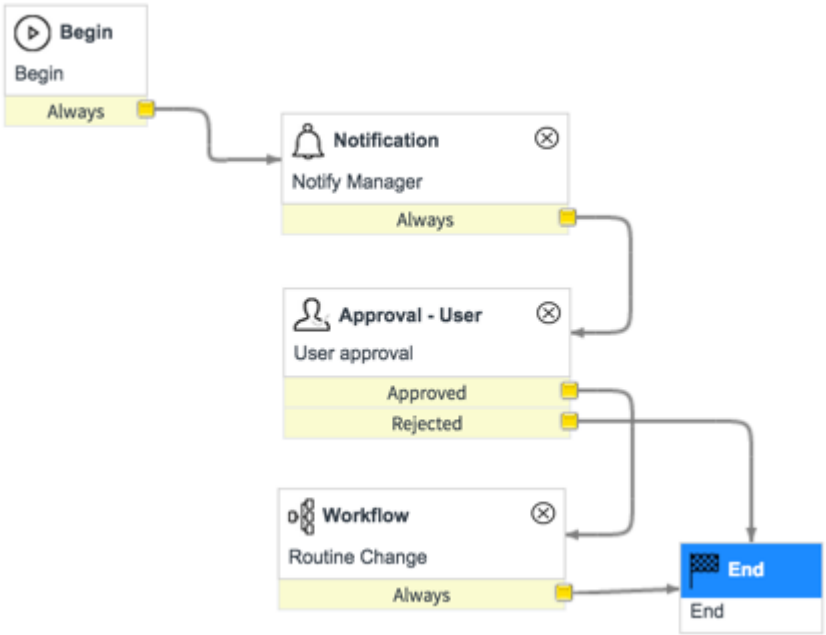


Verifique se o subfluxo selecionado está ativo. Se o subfluxo estiver inativo, o fluxo de trabalho principal travará com a mensagem **Carregando**. Se você colocar um subfluxo inativo em um fluxo de trabalho, o subfluxo aparecerá com uma faixa vermelha, indicando que não pode ser executado. Um subfluxo ativo é realçado em azul quando selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho com subfluxos ativos



Subfluxos e a atividade "Criar tarefa"

Se um fluxo de trabalho contiver uma atividade **Criar tarefa** que foi executada no registro atual, as atividades de tarefa adicionais no fluxo de trabalho podem não ser executadas conforme o esperado.

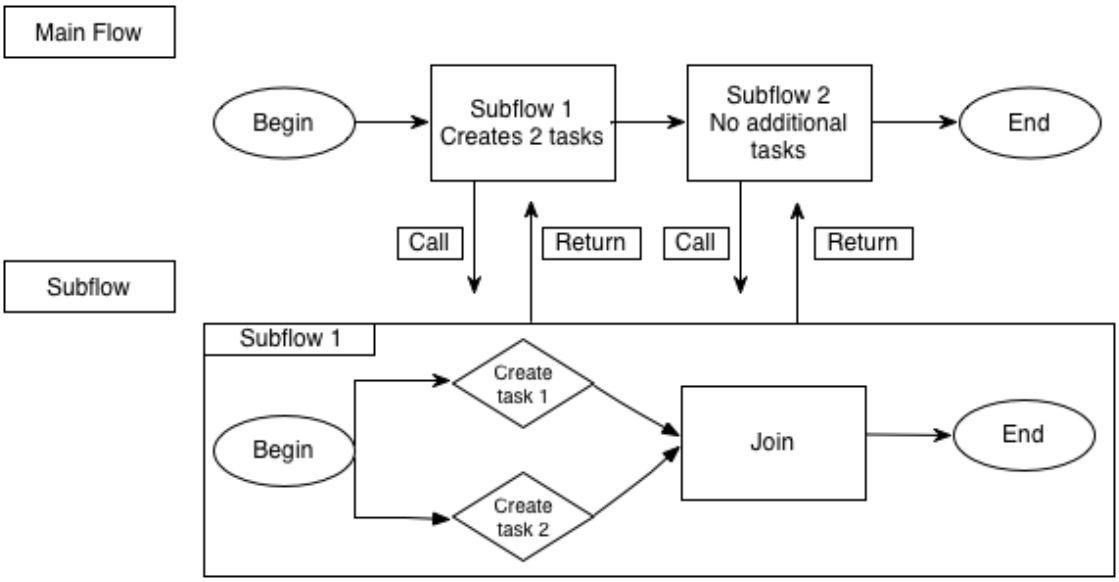
Isso pode acontecer quando o mesmo subfluxo que contém uma atividade "Criar tarefa" é executado mais de uma vez em um fluxo primário. Quando o subfluxo é executado novamente e tenta executar a atividade **Criar tarefa** de novo, o sistema reabre a primeira atividade de tarefa e não cria uma tarefa adicional.

Nota:
Uma alternativa à criação de subfluxos duplicados que usam a atividade **Criar tarefa** é adicionar ao fluxo de trabalho uma atividade **Executar script** , que cria uma tarefa com um script.

Tradução automática

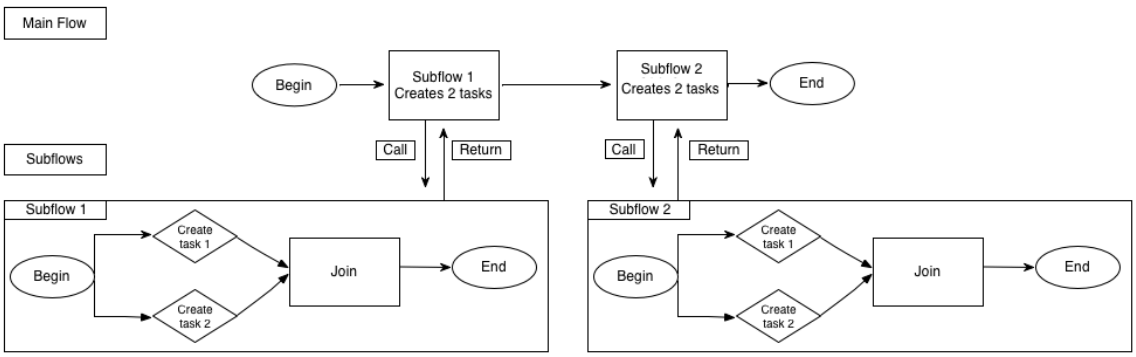
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A mesma atividade de criação de tarefa é executada duas vezes em um fluxo de trabalho



Nesta configuração, o fluxo de trabalho não executa o mesmo subfluxo que contém uma atividade **Criar tarefa** mais de uma vez. Isso permite que o fluxo de trabalho crie tarefas adicionais.

Execução de diferentes subfluxos que contêm a atividade "Criar tarefa"



Passagem de uma variável de um fluxo de trabalho para um subfluxo

Use este processo para passar variáveis de um fluxo de trabalho primário para um subfluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_admin, workflow_creator ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

Você também pode usar a atividade **Retornar valor** no subfluxo para retornar valores para o fluxo de trabalho primário. É preciso que haja uma atividade **Retornar valor** em cada caminho de transição final.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Prepare o subfluxo para aceitar variáveis do fluxo de trabalho primário com a definição das entradas.
2. Inclua o subfluxo no fluxo de trabalho primário e conecte as entradas às variáveis de fluxo de trabalho primário.

Nota:
Não é possível passar variáveis para um subfluxo executado na tabela Item solicitado [sc_req_item].

Definição de entradas para um subfluxo

Defina as variáveis de entrada que um fluxo de trabalho solicitará dos fluxos de trabalho primários quando for iniciado como um subfluxo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Todas as entradas são armazenadas na tabela Variáveis [var_dictionary].

Procedimento

1. No editor, abra o fluxo de trabalho e submeta-o a check-out.
2. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Editar entradas**.
3. Na janela "Entradas de fluxo de trabalho", clique em **Novo**.
4. Preencha o registro com a definição da variável, incluindo o nome da coluna, o rótulo que é exibido para o usuário e o tipo de campo.
5. Clique em **Enviar**.

Invocação de um subfluxo em um fluxo de trabalho

Use este procedimento para adicionar um subfluxo a um fluxo de trabalho.

Procedimento

1. No Editor de fluxo de trabalho, abra o fluxo de trabalho primário e submeta-o a check-out.
2. Arraste o subfluxo da guia **Fluxos de trabalho** para o fluxo de trabalho primário.
3. Na caixa de diálogo "Nova atividade", defina as variáveis definidas pelas **Entradas** do subfluxo.

   Esses campos podem aceitar valores estáticos ou variáveis no seguinte formato:

   `${variable_name}`

4. Clique em **Enviar**.

   O fluxo de trabalho aciona o subfluxo no momento apropriado e passa as variáveis conforme indicado pela definição em **Entradas**.

Preparação de um subfluxo

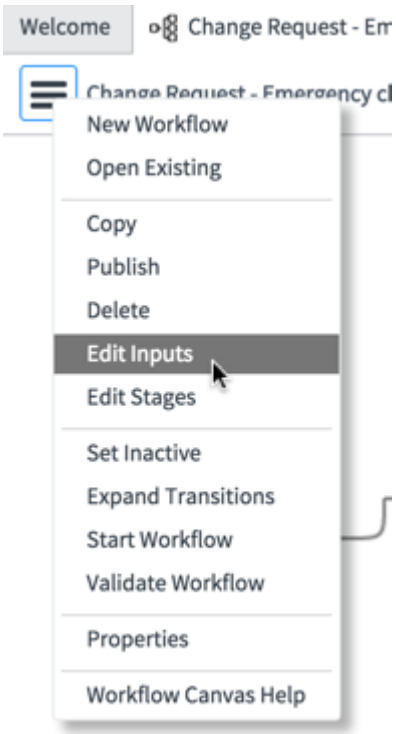
Revise o processo de preparação de um subfluxo para uso em um fluxo de trabalho primário e para preparar o fluxo de trabalho primário para usar um subfluxo.

Procedimento

1. No editor, abra o fluxo de trabalho que você quer usar como subfluxo e submeta-o a check-out.
2. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Editar entradas**.

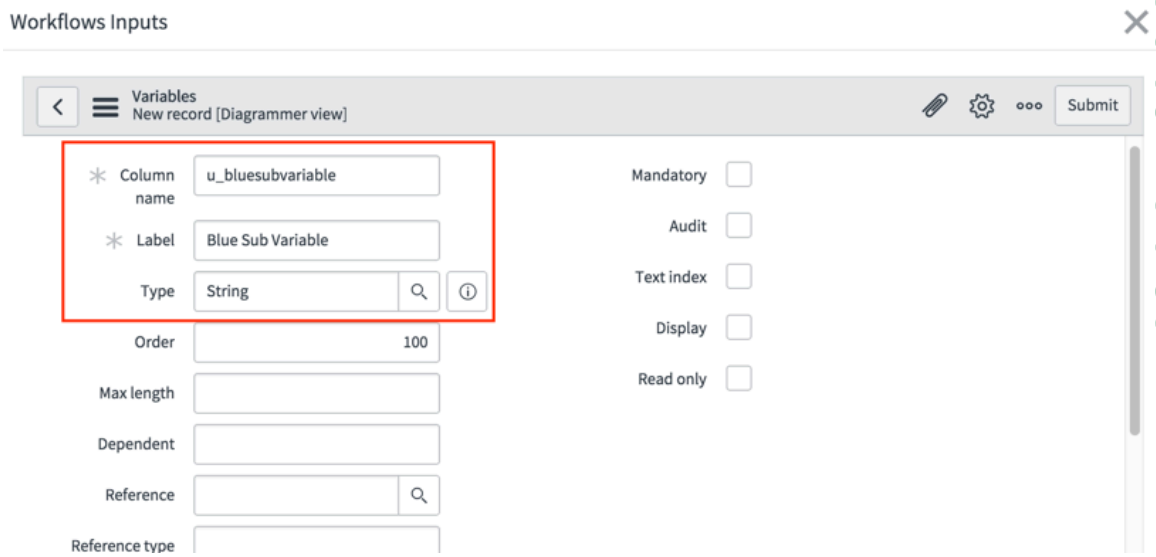
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 janela "Entradas de fluxo de trabalho", clique em **Novo**, na lista **Variáveis**.
4. Adicione uma nova variável, dependendo do tipo de valores que ela armazenará.

   O exemplo a seguir configura um valor de cadeia de caracteres.



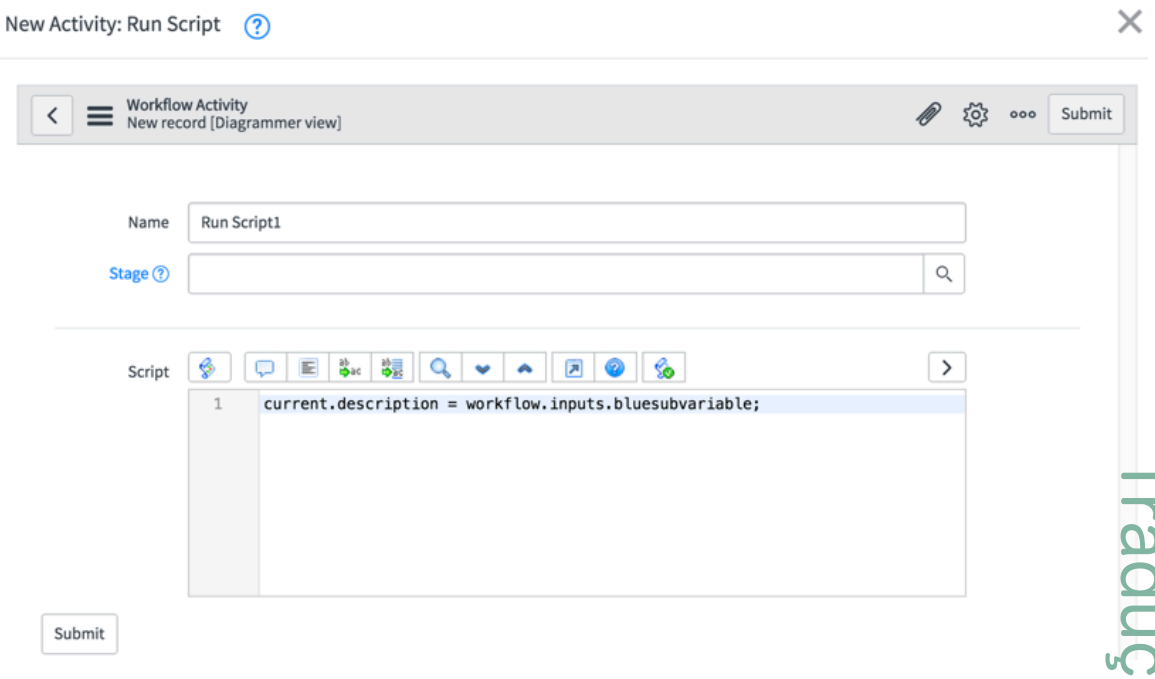
5. Clique em **Enviar**.
6. Feche a caixa de diálogo **Entradas de fluxos de trabalho**.
7. Crie uma atividade **Executar script** no subfluxo.
   - Defina o valor do parâmetro para um campo no formulário atual. Isso é importante porque a atividade **Notificação** só pode extrair valores da variável atual, e não da variável adicionada recentemente. O exemplo a seguir define o valor no campo **Descrição**.

Tradução automática

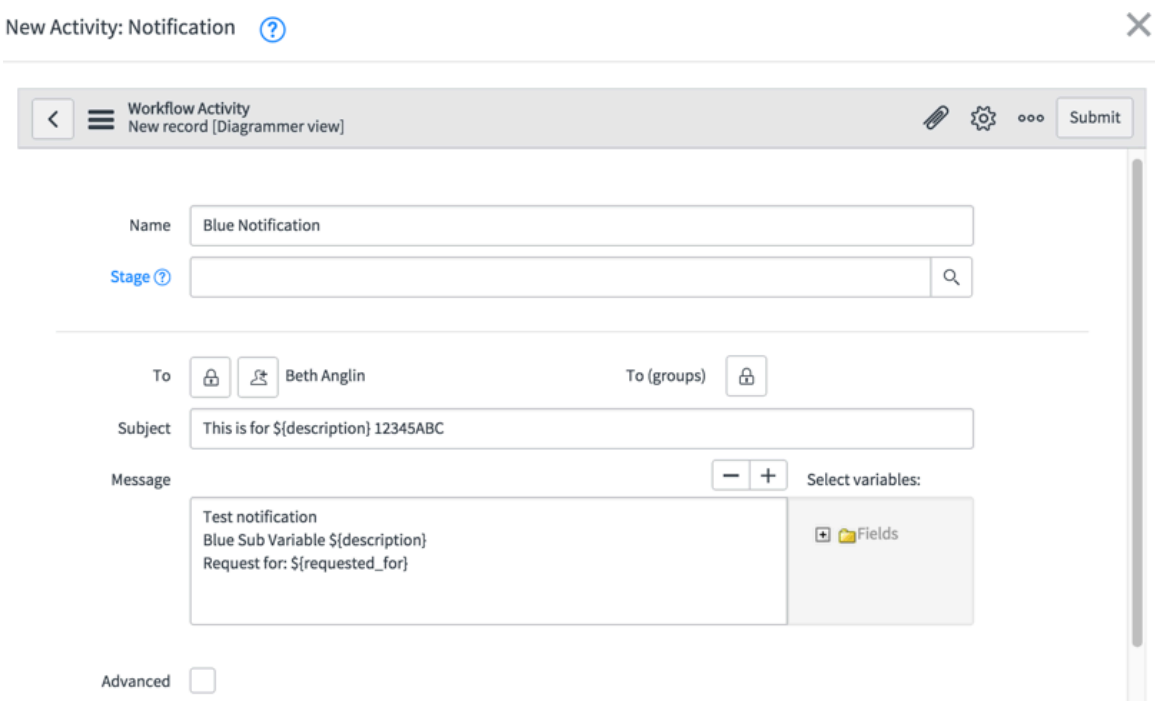
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

`current.description = workflow.inputs.bluesubvariable;`

- Crie um novo campo no formulário de solicitação, mas não o exiba. Ele servirá como armazenamento temporário.



8. Crie uma atividade **Notificação** no subfluxo e use `${description}` no assunto para retornar o valor do campo.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta é a aparência do subfluxo:

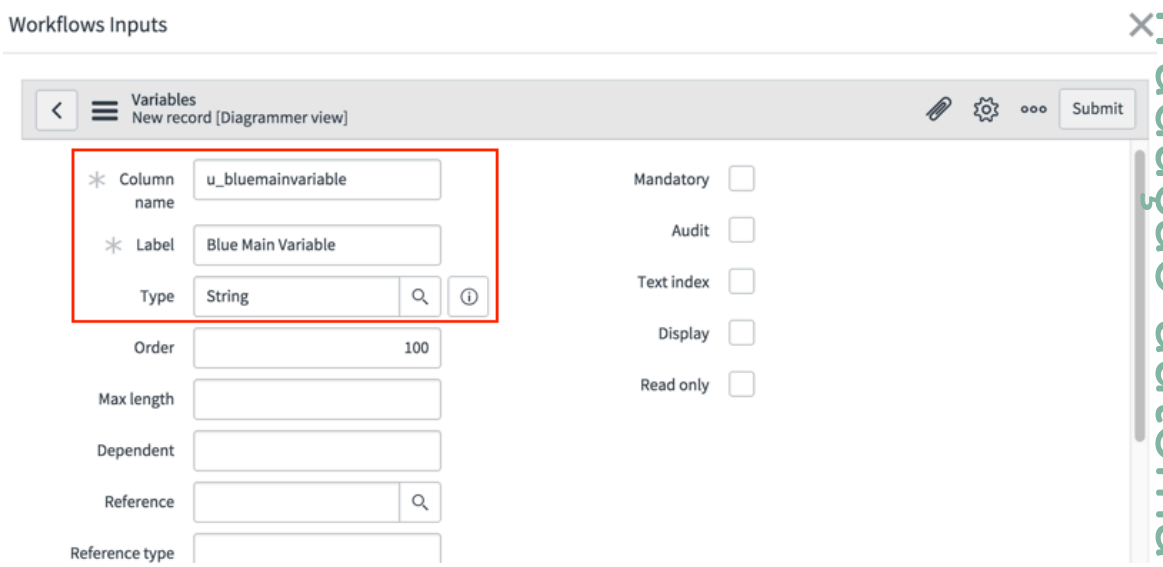
Preparação de um fluxo de trabalho para usar um subfluxo

Depois de criar um subfluxo, use este procedimento para preparar o fluxo de trabalho primário.

Procedimento

1. No fluxo de trabalho primário, crie uma variável semelhante à que você fez no subfluxo, mas dê a ela um nome diferente.

   No exemplo a seguir, a variável é chamada de **Variável principal azul**.



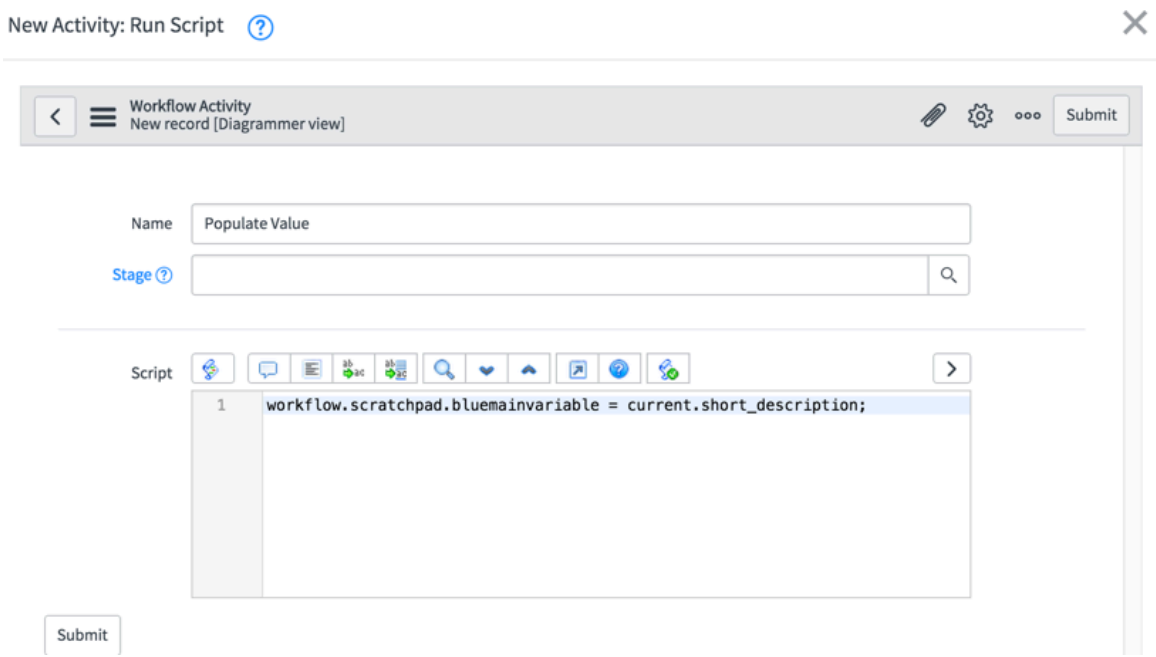
2. Clique em **Enviar**.
3. Insira uma atividade **Executar script** para retornar o valor de um campo para a variável recém-criada.

   Neste exemplo, o valor do campo **Descrição resumida** é retornado e fornecido para a variável recém-criada.

```
workflow.scratchpad.bluemainvariable = current.short_description;
```

Tradução automática

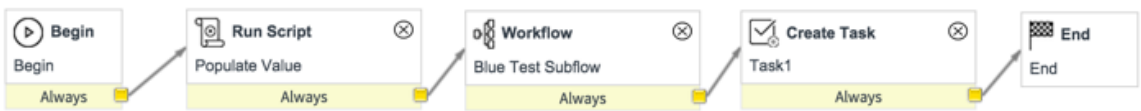
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Clique em **Enviar**.
5. Na atividade de subfluxo, defina a **Subvariável azul** para passar `bluemainvariable` à `bluesubvariable`.

   `${workflow.scratchpad.bluemainvariable}`

   Esta é a aparência do fluxo de trabalho principal:



Uso de variáveis em um fluxo de trabalho

No fluxo de trabalho, há vários tipos diferentes de variáveis disponíveis.

Algumas variáveis definem, descrevem ou compõem as partes do fluxo de trabalho (como atividades de fluxo de trabalho). Algumas variáveis estão disponíveis especificamente para facilitar a execução de um fluxo de trabalho (como variáveis do bloco de anotações). Algumas variáveis definem, descrevem ou compõem os registros de dados que estão sendo manipulados pelo processo de fluxo de trabalho (por exemplo, os elementos de um Registro Glide definidos em um arquivo dictionary.xml que descreve um registro, como um incidente).

Variáveis de atividade

As variáveis de atividade são propriedades associadas especificamente a uma atividade de fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Elas são as entradas que aparecem na definição da atividade quando uma atividade específica é arrastada para a tela do fluxo de trabalho. Essas variáveis são propriedades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

que definem, compõem ou descrevem a atividade de fluxo de trabalho ou o trabalho que ela foi projetada para executar.

As variáveis de atividade são declaradas em uma lista relacionada na definição de atividade de fluxo de trabalho.

Para adicionar, exibir ou modificar uma variável:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Definições de Atividades**.
2. Selecione uma atividade de fluxo de trabalho, como **Aprovação - Usuário**.
3. Na seção ou guia **Variáveis de atividade**, adicione, exiba ou modifique as variáveis. As variáveis de atividade são definidas usando-se os mesmos campos do Dicionário do sistema .

Nota:
Se você estiver definindo uma nova variável de atividade que seja dependente de outra variável de atividade, coloque o prefixo "vars." antes do nome da variável de atividade primária. Por exemplo, se o campo secundário depender de um campo chamado **parent**, coloque o valor vars.parent no campo **Dependente**.

Para controlar a visibilidade de uma variável de atividade na tela de fluxo de trabalho depois que a atividade foi arrastada para lá, use uma política de IU na tabela wf_activity.

Para acessar as variáveis ou atribuir valores a essas variáveis na atividade de fluxo de trabalho, use a variável *vars* da atividade.

```
activity.vars.variable_name = new_variable_value
```

Variáveis de entrada do fluxo de trabalho

As variáveis de fluxo de trabalho são valores externos passados e referenciados por um fluxo de trabalho durante sua execução.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As variáveis de fluxo de trabalho podem ser declaradas externamente em um script e passadas para um fluxo de trabalho principal ou podem ser declaradas em um fluxo de trabalho principal e passadas como entradas para um subfluxo.

Nota:
Há um tipo específico de variável de entrada para qualquer fluxo de trabalho declarado em relação à tabela Item solicitado [sc_request_item]. Para entender o uso dessas variáveis, consulte Variáveis do catálogo de fluxo de trabalho.

As variáveis de fluxo de trabalho são declaradas em um formulário disponível no menu da engrenagem do Editor de fluxo de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Edite e submeta um fluxo de trabalho a check-out.
3. Selecione o menu "Atividades do fluxo de trabalho" e selecione **Editar entradas**.
4. Selecione uma variável existente ou selecione **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Observe o campo **Nome da coluna**. Use esse valor ao acessar a variável de um script.

As variáveis de fluxo de trabalho não aparecem na tela do fluxo de trabalho; elas só estão disponíveis para exibição no menu "Atividade de fluxo de trabalho".

As variáveis de entrada estão disponíveis para uso em scripts. Para acessar uma variável de entrada em um script:

```
var input = workflow.variables.variableName //get the workflow variable identified by column name.
```

Atribuição de valores a variáveis de fora do fluxo de trabalho

Depois de serem declarados em um fluxo de trabalho, os valores podem ser atribuídos às variáveis de onde o fluxo de trabalho é iniciado.

O exemplo a seguir demonstra como o valor de uma variável de fluxo de trabalho pode ser definido em uma inclusão de script, regra de negócios ou ação de IU:

```
//Declare an instance of workflow.js
var wf = new Workflow() //Get the workflow id
var wfId = wf.getWorkflowFromName("Workflow Name");
//Start workflow, passing along name : value pair(s) for mapping to variable
//where input_var_name is the name of the variable declared in gear menu
//and input_var_value is whatever that value should be for this execution of
//workflow
wf.startFlow(wfId, null, "Workflow Name", {input_var_name : input_var_value});
```

Outro exemplo que demonstra uma maneira mais legível de passar várias variáveis envolve declarar um objeto, adicionar nomes/valores a ele e passá-lo:

```
//Declare an instance of workflow.js
var wf = new Workflow()
//Get the workflow id
var wfId = wf.getWorkflowFromName("Workflow Name");
//Start workflow, passing along object containing name/value pairs mapping to inputs expected by the workflow
var vars = {};
vars.input_var_name1 = input_var_value1;
vars.input_var_name2 = input_var_value2;
// add as many variables as your workflow is expecting, then pass the object
wf.startFlow(wfId, null, "Workflow Name", vars);
```

Atribuição de valores para entradas de subfluxo dentro de um fluxo de trabalho principal

Se um fluxo de trabalho que aceita entradas for chamado em outro fluxo de trabalho, esses valores de entrada poderão ser definidos na tela do fluxo de trabalho, na IU da atividade de fluxo de trabalho. Cada variável de entrada declarada para um subfluxo terá uma área de entrada de caixa de texto exibida na atividade. Nessas caixas de texto, as variáveis podem ser definidas com qualquer valor do bloco de anotações ou do registro atual.

Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho usados como subfluxos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Leitura do valor de uma variável de entrada de fluxo de trabalho

O valor de uma variável de entrada de fluxo de trabalho pode ser acessado em qualquer lugar do fluxo de trabalho que aceite javascript por referência com pontos ao objeto de fluxo de trabalho atual:

```
var readValue = workflow.inputs.variable_name;
```

Variáveis de bloco de anotações de fluxo de trabalho

Armazene e compartilhe variáveis baseadas em cadeia de caracteres como pares nome-valor entre atividades de fluxo de trabalho.

O bloco de anotações é global para a instância do fluxo de trabalho em execução e, como tal, está disponível igualmente para todas as atividades.

Declaração

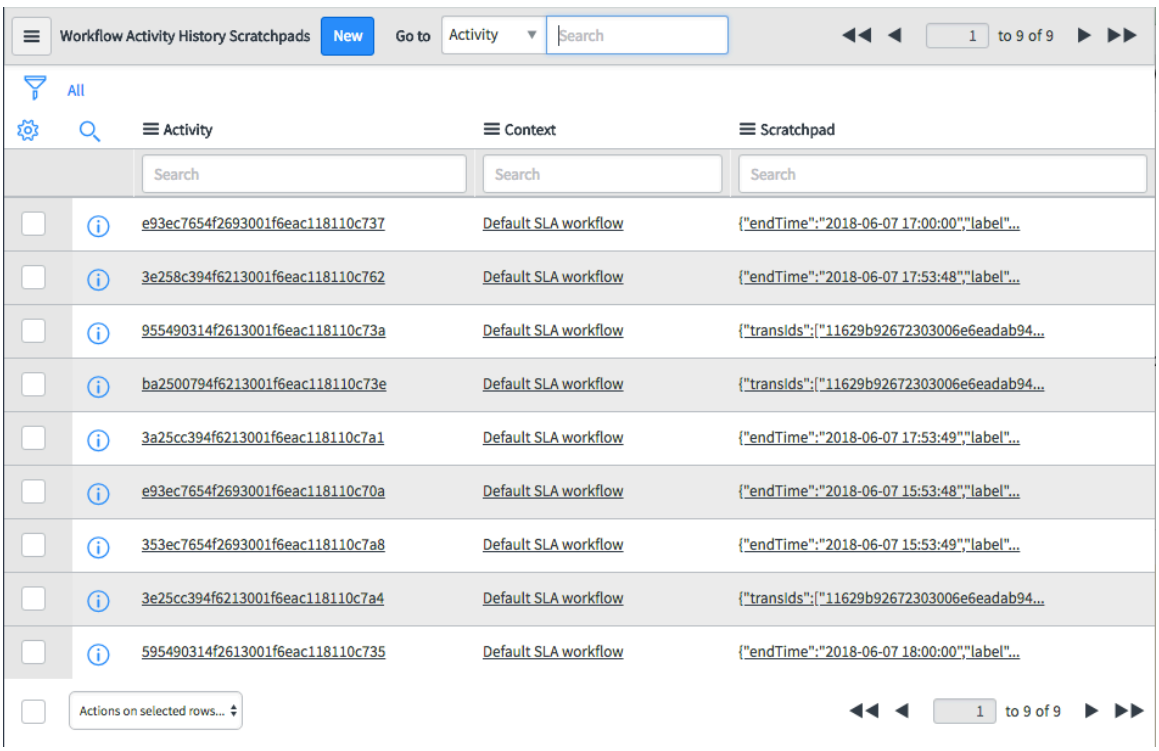
O bloco de anotações em si está disponível automaticamente para um fluxo de trabalho em execução e não requer declaração específica. As variáveis são declaradas e armazenadas no bloco de anotações simultaneamente, fazendo referência a ele. Por exemplo:

```
workflow.scratchpad.variableName = variableValue;
```

Exibição

Exiba valores de bloco de anotações de atividade na tabela Bloco de anotações do histórico de Atividades do Fluxo de trabalho [wf_history_scratchpad]. O bloco de anotações do histórico de atividades de fluxo de trabalho também é uma lista incorporada aos registros do Histórico de atividades do Worfklow.

Amostra de registros do bloco de anotações sobre o histórico de atividade de fluxo de trabalho



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesso e atribuição

Use a notação de objeto JavaScript padrão para acessar ou atribuir valores de bloco de anotações. Por exemplo, use esse formato para atribuir um valor específico de variável de bloco de anotações.

```
workflow.scratchpad.variableName = variableValue;
```

Use esse formato para atribuir uma variável JavaScript a uma variável de bloco de anotações.

```
var myValue = workflow.scratchpad.variableName;
```

Variáveis atuais

Atual é o banco de dados GlideRecord que iniciou o fluxo de trabalho, ou por associação à tabela na tabela de propriedades do fluxo de trabalho, ou por ser associado a um item do catálogo.

Declaração

As variáveis em atual são as colunas definidas no arquivo dictionary.xml que aceitam o registro do banco de dados. Não há nenhuma maneira em tempo de execução de adicionar variáveis ao registro atual.

Exibição

As variáveis de um registro atual são exibidas nos formulários e listas do Glide em todos as aplicações que os usam.

Acesso e atribuição

Para acessar as variáveis ou atribuir valores às variáveis na atividade de fluxo de trabalho, obtenha o valor do registro atual fazendo referência ao elemento do Glide.

```
var myVarValue = current.getElement(nameOfTheField);
```

ou

```
var myVarValue = current.fieldName;
```

ou

```
current.variableName.setValue( "A Variable Value");
```

Variáveis do catálogo de fluxo de trabalho

Os fluxos de trabalho associados à tabela Item solicitado [sc_req_item] têm um tipo específico de entrada.

As entradas para este fluxo de trabalho são essencialmente emparelhamentos de pergunta:resposta que, quando associados a uma tarefa de catálogo específica, se tornam opções no formulário de tarefa. Essas opções são geradas por essa atividade de tarefa de catálogo em um fluxo de trabalho.

Escopo

Para fins do Catálogo de serviços e do fluxo de trabalho, o escopo de uma variável determina sua disponibilidade para uma atividade de tarefa de catálogo em um fluxo de trabalho. Você pode definir variáveis como globais ou específicas do item do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando uma variável é associada a um item do catálogo e o fluxo de trabalho que gera a tarefa de catálogo está associado ao item do catálogo, o escopo da variável determina quais variáveis estão disponíveis para mapeamento na atividade da tarefa de catálogo em um fluxo de trabalho. Se um fluxo de trabalho estiver associado a Item solicitado [sc_request_item] e não estiver especificamente associado a um item do catálogo, qualquer variável do catálogo com um valor em branco para o campo "Item do catálogo" estará disponível para todas as atividades de tarefa de catálogo no fluxo de trabalho.

Declaração

Você pode declarar variáveis do catálogo de item solicitado no nível de item do catálogo ou em um nível global.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode declarar variáveis do catálogo global usando o menu de contexto do Editor de fluxo de trabalho.

Consulte também Opção 2 de declaração de variável global.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra e submeta a check-out um fluxo de trabalho executado com a tabela Item solicitado [sc_req_item].
3. Clique no ícone de menu e selecione **Editar variáveis do catálogo**.
4. Clique em **Novo** para criar uma nova variável ou selecione uma variável existente.
5. Marque a caixa de seleção **Global**.
6. Clique em **Enviar**.

Opção 2 de declaração de variável global

Você pode declarar variáveis do catálogo global usando o Catálogo de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Variáveis de Item**.
2. A lista de variáveis que aparece no espaço tem um filtro padrão de **Cat Item != <blank>**. Mude o filtro para **Cat Item = <blank>** e execute a consulta.

   As variáveis do catálogo que aparecem estão disponíveis para qualquer tarefa de catálogo que seja iniciada em um fluxo de trabalho.
3. Clique em **Nova** para criar uma nova variável.
4. Deixe o campo **Item do catálogo** em branco.
5. Marque a caixa de seleção **Global**.
6. Clique em **Enviar**.
   Consulte também Opção 1 de declaração de variável global.

Opção 1 da declaração de variável específica do item do catálogo

Você pode declarar uma variável específica do item do catálogo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Essas variáveis estão disponíveis somente para o item do catálogo referenciado no campo **Item do catálogo** do registro da variável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Variáveis do Catálogo** > **Variáveis de Item**.
   Observe que a lista de variáveis que aparece no espaço tem um filtro padrão de **Cat Item != <blank>**.
2. Insira ou selecione um item do catálogo no campo de referência **Item do catálogo**.
   A seleção de um **Item do catálogo** restringe o escopo e a disponibilidade da variável do catálogo a esse item específico.
3. Clique em **Enviar**.
   Consulte também Opção 2 da declaração de variável específica do item do catálogo.

Opção 2 da declaração de variável específica do item do catálogo

Você pode declarar uma variável específica do item do catálogo diretamente em um registro de item do catálogo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A criação de uma variável do catálogo dessa maneira define automaticamente a referência **Item do catálogo** para o item do catálogo selecionado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Selecione ou crie um item do catálogo.
   Observe a lista relacionada **Variáveis**. Todas as variáveis declaradas usando essa lista relacionada têm um valor de referência de **Item do catálogo** do item do catálogo atual.
3. Na lista relacionada **Variáveis**, clique em **Novo**.
4. Verifique se o campo **Item do catálogo** faz referência correta ao item do catálogo selecionado ou criado anteriormente.
5. Acesse ou abra a seção ou a guia **Pergunta**.
6. Adicione uma **Pergunta**.
7. Adicione um **Nome**.
   Os nomes de variáveis não devem incluir espaço em branco e não podem começar com um número.
8. Clique em **Enviar**.
   Consulte também Opção 1 da declaração de variável específica do item do catálogo.

Exibição

As variáveis de item específicas do catálogo são visíveis em vários locais, dependendo do ponto do processo em que a variável é exibida.

A declaração pode acontecer e as variáveis podem ser vistas no menu, dentro do módulo **Manter itens** e nos módulos **Variável de item** do Catálogo de serviços.

Em um fluxo de trabalho, as variáveis de Item Específico do Catálogo estão disponíveis para a atividade **Tarefa de catálogo** na forma de um slushbucket na parte inferior da atividade **Tarefa de catálogo**. As variáveis de item selecionadas são os pares de pergunta e resposta que serão exibidos na tarefa gerada por essa instância de **Tarefa de catálogo** ao executar o fluxo de trabalho.

Se um fluxo de trabalho estiver associado a um item do catálogo específico, a associação atuará como um filtro para as variáveis de item que aparecem no slushbucket da atividade **Tarefa de 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.

O último lugar em que as variáveis são vistas é no formulário de tarefa gerado pelo item de tarefa de catálogo. As variáveis selecionadas no slushbucket são os pares de pergunta e resposta que aparecem para o usuário no formulário de tarefa.

Acesso e atribuição

As variáveis de item do catálogo são disponibilizadas e atribuídas a uma atividade **Tarefa de catálogo** específica (portanto, a uma tarefa específica) usando a entrada do slushbucket de uma tarefa de catálogo.

O usuário que está trabalhando na tarefa insere os valores das variáveis.

Para acessar os valores de uma variável de item do catálogo dentro de um script:

```
var now_GR = current ; // or create and query a new GlideRecord
var itemVariable = now_GR. variables [ variableName ] ; //access the service catalog variable
 identified by the variable name.
var itemVariableValue = itemVariable. getValue ( ) ;
var itemVariableName = itemVariable. getName ( ) ;
var itemQuestion = itemVariable. getQuestion ( ); //All GlideappQuestion API are accessible on
 itemQuestion
```

Eventos de fluxo de trabalho

O sistema emprega dois tipos de eventos: eventos registrados da plataforma e eventos de fluxo de trabalho.

Eventos registrados da plataforma

Os eventos registrados são criados em regras de negócio e usados para tarefas como o envio de notificações por e-mail quando registros são inseridos no banco de dados. Os eventos de fluxo de trabalho são registrados somente nos fluxos de trabalho e não são usados em nenhum outro lugar na plataforma. Os eventos registrados da plataforma podem ser acionados por um fluxo de trabalho para uso externo, mas não podem ser usados dentro de um fluxo de trabalho.

Eventos de fluxo de trabalho

Os eventos de fluxo de trabalho seguem regras diferentes daquelas para os eventos da plataforma, que são registrados usando o registro de eventos. Os eventos da plataforma são inseridos na tabela Registro de eventos [sysevent_register] e estão disponíveis para uso dos processos da plataforma. Os eventos de fluxo de trabalho são acionados exclusivamente para o mecanismo de fluxo de trabalho e são usados somente para direcionar o trabalho de execução de contextos de fluxo de trabalho. Quando um evento é registrado em um fluxo de trabalho, ele é anexado a uma atividade em execução no momento na coluna **registered_events** da tabela Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing].

Os eventos de fluxo de trabalho também podem ser transmitidos para um fluxo de trabalho de qualquer origem de script que tenha acesso ao contexto de fluxo de trabalho, como uma inclusão de script ou uma atividade **Executar script**. Nesse caso, o evento, como **cancelar**, é passado para todos os registros na tabela Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing] para um contexto específico.

Seja por registro ou por transmissão, um evento é tratado pela definição de atividade associada à atividade em execução no momento. Cada definição de atividade vem com um conjunto de manipuladores. Por exemplo, a maioria das atividades vem com os manipuladores de eventos `onExecute`, `onCancel`e `onUpdate`. 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.

de um evento mais específico, a atividade **Aprovação - Usuário** também vem com `onDetermineApprovalState`, que é específico para o trabalho da atividade de aprovação.

Vários eventos paralelos

Um único fluxo de trabalho pode ter vários threads de evento em execução simultânea, como quando um fluxo de trabalho tem temporizadores que se sobrepõem em ramificações separadas do fluxo de trabalho. Se algum thread adicional for concluído antes do primeiro thread, o sistema armazenará as informações de evento do thread adicional na tabela Comandos enfileirados de fluxo de trabalho [wf_command]. Depois que o primeiro thread é concluído, o sistema recupera as informações armazenadas pelo thread adicional e prossegue no fluxo de trabalho com as informações do evento de cada thread.

Eventos de fluxo de trabalho no sistema de base

Vários eventos de fluxo de trabalho estão disponíveis no sistema de base.

Eventos de fluxo de trabalho no sistema de base

Evento	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte
activityComplete	Valor de cadeia de caracteres usado por definições de atividade para responder ao manipulador de eventos `onActivityComplete`.	Informa os registros na tabela Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing] sobre a conclusão de outras atividades no mesmo contexto de fluxo de trabalho.	Se a atividade tiver permissão para definir o valor booliano para wf_executing.notify_termination, defina o valor como verdadeiro (activity.notify_termination = true) durante o evento `onExecute`.	Mecanismo de fluxo de trabalho, términos de processo
otherEvent	Valor de cadeia de caracteres usado pela atividade **Ingressar** para responder a otherEvent.	Informa os registros na tabela Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing] sobre a conclusão de um otherEvent.	A atividade **Ingressar** faz a transição de **n** atividades anteriores. Todas essas atividades anteriores criam um registro wf_executing, o que causa uma verificação para ver se o registro já existe. Se o **Ingresso** já existir, o **Ingresso** criado pela transição de execução definirá a exclusão do registro wf_executing.	Atividade **Ingressar**
timer	Valor de cadeia de caracteres usado por atividades do fluxo de trabalho para responder a uma atividade **Temporizador** que expirou.	Permite que registros wf_executing sejam informados sobre uma atividade de temporizador que foi concluída e acionou o evento do temporizador.	A atividade **Temporizador** programa um trabalho que chama um script. O script chama fireEvent (wf_executing, timer).	Atividade **Temporiz** por meio de um trabalho agendado
execute	Valor de cadeia de caracteres usado por atividades do fluxo de trabalho para responder a uma atividade **Temporizador** que expirou.	Informa a um registro na tabela wf_executing com o estado inicial de **Execução** para prosseguir com seu trabalho primário.	Para cada transição executada, o mecanismo de fluxo de trabalho cria um registro de execução com um estado **Execução**. Depois de criado, o registro de execução é colocado em uma fila para processamento. Para cada item na fila, os globais do Rhino são	Mecanismo de fluxo de trabalho, por meio do manipulado WFActivity

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos de fluxo de trabalho no sistema de base

Evento	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte
			estabelecidos, a definição de atividade que orienta o registro de execução é instanciada e a função `run ()` é chamada. Quando o estado de um registro é **Execução**, essa função sempre chama `onExecute`.	
execute (específico para **Bloqueio**)	Valor de cadeia de caracteres usado pela atividade **Bloqueio** para responder a um bloqueio em espera que está pronto para fazer outra tentativa de obter um bloqueio específico. Este evento execute é diferente do anterior, pois é chamado em um thread separado, em intervalos especificados, e é tratado como um evento externo.	Informa a um registro wf_executing aguardando a execução que o intervalo de espera especificado passou e que ele deve tentar obter o bloqueio novamente.	A atividade **Bloqueio** programa um trabalho com um script que usa o método `fireEvent(wf_executing, 'execute')` da inclusão de script do fluxo de trabalho.	Atividade **Bloqueio** por meio de um trabalho agendado
determineApprovalState	Valor de cadeia de caracteres usado por atividades de aprovação para responder a uma mudança no status de aprovação geral do registro atual.	Informa aos registros wf_executing das atividades de aprovação sobre uma aprovação que foi concluída e acionou o evento de temporizador.	O **Coordenador de aprovação** tanto registra para o evento quanto o aciona. As aprovações secundárias têm ouvintes que determinam seu estado de aprovação.	**Coordena de aprova** aciona o ev durante seu onExecute.
cancel (dentro das definições de atividade)	Valor de cadeia de caracteres usado por atividades do fluxo de trabalho para responder a uma solicitação de cancelamento.	Informa a todos os registros wf_executing em um contexto que o fluxo de trabalho está sendo cancelado.	A atividade **Término** usa o `workflow.broadcastEvent ('cancel')` global para interromper os registros wf_executing em execução no momento. Isso muda o estado desses registros para **Cancelado**.	Atividade **Término**
cancel (fora do contexto atual)	Valor de cadeia de caracteres usado por atividades do fluxo de trabalho para responder a uma solicitação de cancelamento.	Este evento é o mesmo que o evento de cancelamento acima e é tratado da mesma maneira. No entanto, sua gestão é sutilmente diferente. Este evento informa a todos os registros wf_executing em um contexto que o fluxo	Qualquer script pode chamar o cancelamento em um contexto de execução conhecido por meio da inclusão de script de fluxo de trabalho. Por exemplo, `var w = new Workflow(); w.cancel(context); //`, em que `context` é um GlideRecord do contexto a ser cancelado.	Qualquer inclusão de script, traba agendado, a de IU ou ou 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.

Eventos de fluxo de trabalho no sistema de base

Evento	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte
		de trabalho está sendo cancelado. O evento é gerenciado por meio do manipulador de eventos `onCancel` de cada definição de atividade de execução, mas o evento é chamado de maneira diferente. Em particular, a chamada para cancelar de fora de uma definição de atividade é bloqueada pelo mutex atual. Esta é uma diferença significativa, pois o evento não interrompe uma atividade em execução no momento que ainda esteja operando dentro dos parâmetros do mutex atual.		
stop (consulte a atividade **Término**)	A atividade **Término** verifica esse evento.	Se o evento stop for o atual, a operação de cancelamento da atividade **Término** será ignorada.	Somente na atividade **Término**.	Qualquer sc pode aciona ou transmit o evento sto por meio de uma inclusã de script ou da atividade de fluxo de trabalho **Executar script**.
listener	Valor de cadeia de caracteres que a atividade de fluxo de trabalho (subfluxo) aciona como um evento.	Quando um fluxo de trabalho principal chama um subfluxo, o fluxo de trabalho mantém a ID do contexto do subfluxo no bloco de anotações. Quando o subfluxo é concluído, ele aciona o evento listener por meio de uma regra de negócio.	O evento listener é passado para o contexto primário na conclusão de um subfluxo e é gerenciado pela ação onListener da atividade de fluxo de trabalho.	Regra de negócio qu acionada pe atualização de um fluxo de trabalho que tenha u primário
probe_complete	Valor da cadeia de caracteres acionado no fluxo de trabalho por uma	O evento probe_complete é acionado nos	O manipulador de eventos `onProbe_complete` está em `WebServiceActivityHandler`	Evento usa para redefi um fluxo de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos de fluxo de trabalho no sistema de base

Evento	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte
	atividade de Orquestração indicando que o MID Server concluiu uma tarefa.	processadores de sensor de Orquestração por meio da função de ajuda do fluxo de trabalho *handleEventById*.	e é usado pela maioria das atividades de Orquestração.	trabalho qu está aguard o MID Serv processar uma tarefa atividade.
pause	Valor de cadeia de caracteres enviado para um fluxo de trabalho de um ANS para pausar a atividade **Temporizador**.	Quando um ANS é pausado, os fluxos de trabalho do ANS precisam ser pausados se houver um temporizador em execução.	O uso é exclusivo para o temporizador do ANS.	ANS
resume	Valor de cadeia de caracteres usado pela atividade **Temporizador** para retomar um temporizador pausado (consulte pause).	Quando um ANS é reiniciado, os fluxos de trabalho do ANS também precisam ser reiniciados.	O uso é exclusivo para o temporizador do ANS.	ANS

Eventos do Glide relativos a fluxos de trabalho

O Fluxo de trabalho usa vários eventos do Glide.

Eventos do Glide para fluxos de trabalho

Evento	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte	Thread	Ouvintes
Inserir	Evento global definido após a inserção de um GlideRecord que faz com que o mecanismo de script seja acionado e, por meio dele, também o mecanismo de fluxo de trabalho.	Inicia fluxos de trabalho associados ao GlideRecord atual por referência, como em itens da solicitação e temporizadores do ANS, ou por condições associadas à tabela do GlideRecord.	Não há uso explícito para o cliente em um fluxo de trabalho. Ele faz parte do mecanismo do Glide e, com esse evento, a única coisa que os fluxos de trabalho podem fazer é iniciar. Os fluxos de trabalho também podem ser iniciados manualmente com um script.	Mecanismo de fluxo de trabalho, RunEngine	Thread atual, mutex atual	Ação de inserção do usuário
Atualizar	Evento global definido na atualização de um GlideRecord que causa o acionamento do mecanismo de script e, dessa	Consulta a tabela Contexto de fluxo de trabalho [wf_context] para localizar fluxos de trabalho em execução que estão associados	Não há uso explícito para o cliente em um fluxo de trabalho. Faz parte do mecanismo do Glide e, com esse evento, a única ação possível para os fluxos de trabalho é avançar	Mecanismo de fluxo de trabalho, RunEngine	Thread atual, mutex atual	Ação do usuário de atualização de um GlideRecord

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos do Glide para fluxos de trabalho

Evento	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte	Thread	Ouvintes
	maneira, do mecanismo de fluxo de trabalho.	ao GlideRecord atual por ID de documento.	para o próximo conjunto de transições.			
Excluir	Evento global definido na exclusão de um GlideRecord que causa o acionamento do mecanismo de script e, dessa maneira, do mecanismo de fluxo de trabalho.	Consulta a tabela Contexto de fluxo de trabalho [wf_context] para localizar fluxos de trabalho em execução que estão associados ao GlideRecord atual por ID de documento.	Não há uso explícito para o cliente em um fluxo de trabalho. Faz parte do mecanismo do Glide e, com esse evento, a única ação possível para os fluxos de trabalho é avançar para o próximo conjunto de transições.	Mecanismo de fluxo de trabalho, RunEngine	Thread atual, mutex atual	Ação do usuário de exclusão de um GlideRecord
Consulta	Evento global definido na consulta do banco de dados do Glide que causa o acionamento do mecanismo de script e, dessa maneira, do mecanismo de fluxo de trabalho.	Consulta a tabela Contexto de fluxo de trabalho [wf_context] para localizar fluxos de trabalho em execução que estão associados ao GlideRecord atual por ID de documento.	Não há uso explícito para o cliente em um fluxo de trabalho. Faz parte do mecanismo do Glide e, com esse evento, a única ação possível para os fluxos de trabalho é avançar para o próximo conjunto de transições.	Mecanismo de fluxo de trabalho, RunEngine	Thread atual, mutex atual	Ação do usuário de consulta de um GlideRecord

Tradução automática

Funções específicas de evento de fluxo de trabalho

Existem várias funções relacionadas especificamente a eventos de fluxo de trabalho.

Funções específicas de evento de fluxo de trabalho

Função	Descrição	Finalidade	Usar
registerForEvent (eventName)	Função no ambiente de fluxo de trabalho que grava eventos representados como cadeias de caracteres no campo wf_executing.registered_events.	Os eventos de fluxo de trabalho são apenas cadeias de caracteres. Quando uma atividade registrada para um evento é executada, um conjunto de eventos delimitado por vírgulas é armazenado com o registro de Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing]. Quando o evento é acionado no contexto de fluxo de trabalho, a tabela wf_executing procura todos os registros em execução que contêm a cadeia de caracteres que	O fluxo de trabalho de variáve disponível para todos os regist de fluxo de trabalho [wf_activ chamada. Por exemplo, dentro **Executar script**, um designe workflow.registerForEvent(

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções específicas de evento de fluxo de trabalho

Função	Descrição	Finalidade	Usar
		representa o evento no campo wf_executing.registered_events.	
unRegisterForEvent (eventName)	Função no ambiente de fluxo de trabalho que remove um valor de cadeia de caracteres representando um evento que foi gravado no campo wf_executing.registered_events.	Os eventos de fluxo de trabalho são apenas cadeias de caracteres gravadas no campo wf_executing.registered_events. Quando uma atividade desfaz o registro para um evento, um conjunto de eventos delimitado por vírgulas armazenado com o registro de Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing] é pesquisado e, se a cadeia de caracteres foi encontrada, é removido.	O fluxo de trabalho de variáve disponível para todos os regist de fluxo de trabalho [wf_activ chamada. Por exemplo, dentro **Executar script**, um designe workflow.unRegisterForEve
fireEvent (eventName)	Função no ambiente de fluxo de trabalho que examina o conteúdo do campo wf_executing.registered_events, comparando seu conteúdo com o eventName passado.	Os eventos de fluxo de trabalho são apenas cadeias de caracteres gravadas no campo wf_executing.registered_events. Quando *`fireEvent(eventName)`* é chamado por uma atividade de fluxo de trabalho, o mecanismo de fluxo de trabalho enfileira todos os registros em execução que contenham a cadeia de caracteres no campo registrado.	O fluxo de trabalho de variáve disponível para todos os regist de fluxo de trabalho [wf_activ chamada. Por exemplo, dentro **Executar script**, um designe workflow.fireEvent('myEve
fireEvent (eventRecord, eventName)	Função no ambiente de fluxo de trabalho que envia um evento para um registro específico de Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing]. O eventRecord é um GlideRecord do tipo wf_executing.	Esta chamada de evento espera um manipulador de eventos *`onMyEvent`* na atividade representada no registro do evento (tabela Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing]). Quando *`fireEvent(eventRecord, eventName)`* é chamado por uma atividade de fluxo de trabalho, o mecanismo de fluxo de trabalho enfileira o registro de execução específico com esse evento e passa o evento à definição de atividade para que o manipulador on<eventName> gerencie. Este evento é enfileirado em seu próprio mutex, portanto a fila atual é concluída antes que o evento seja processado.	A inclusão de script de fluxo d a chamada para isso. Por exem uma atividade **Executar scri** pode gravar: var w = new W w.fireEvent(executing, eve
fireEvent (eventRecordSysId, eventName)	Função no ambiente de fluxo de trabalho que envia um evento para um registro específico de	Este é o mesmo que o *`fireEvent`* acima, exceto que ele aceita um ID e retorna o registro da Atividade	A inclusão de script *`Fluxo d`* contém a chamada para isso. P dentro de uma atividade **Exec**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções específicas de evento de fluxo de trabalho

Função	Descrição	Finalidade	Usar
	Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing]. O `eventRecordSysId` é o sys_id de um GlideRecord do tipo wf_executing.	de execução de fluxo de trabalho [wf_executing].	designer pode gravar: `var w = w.fireEvent(executing, eve`
fireEvent (eventRecordSysId, eventName, optionalJSONObject)	Função no ambiente de fluxo de trabalho que envia um evento para um registro específico de Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing]. O `eventRecordSysId` é o sys_id de um GlideRecord do tipo wf_executing.	Este é o mesmo que o *`fireEvent`* acima, exceto que ele aceita um objeto JSON como um terceiro parâmetro. Este objeto pode especificar qualquer dado expressável como JSON. Você também pode especificar a funcionalidade adicional ao criar uma atividade de fluxo de trabalho.	A inclusão de script *`Fluxo d`* contém a chamada para isso. P dentro de uma atividade **Exec** designer pode gravar: `var w = w.fireEvent(executing, eve JSONObject);`
broadcastEvent (contextId, eventName)	Função no ambiente de fluxo de trabalho que envia um evento para todos os registros de Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing] em execução em um contexto específico, seja qual for o estado deles.	Este é o mesmo que o *`fireEvent`* acima, exceto que ele aceita um ID e retorna o registro da Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing].	A inclusão de script *`Fluxo d`* contém a chamada para isso. P dentro de uma atividade **Exec** designer pode gravar: `var w = w.broadcastEvent(contextI`
broadcastEvent (eventName)	Função no ambiente de fluxo de trabalho que envia um evento para todos os registros de Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing] em execução no contexto atual, seja qual for o estado deles.	Não deve ser confundido com *`broadcastEvent`* acima. Este evento está disponível somente para registros atuais de Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing].	Isso está disponível somente p variável de fluxo de trabalho g atual. A seguir é apresentado u uso em um script de definição `workflow.broadcastEvent(e`

Tradução automática

Atividades de fluxo de trabalho específicas de evento

As atividades de fluxo de trabalho a seguir acionam eventos.

Atividades de fluxo de trabalho específicas de evento

Nome da atividade	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte	Thread	Ouvintes
Criar Evento	Requer um evento do registro de eventos em vez de um evento de fluxo de trabalho. Esta atividade está localizada na categoria **Notificação** da árvore	Ela aciona o evento de notificação especificado na tabela Atividade de fluxo de trabalho [wf_activity].	1. Navegar até **Política do Sistema** > **Eventos** > **Registro** 2. Crie um evento. 3. Navegar até **Política do Sistema** > **Modelos** e criar um	Registro de eventos	Acionado no thread atual e tratado nas notificações do thread de trabalhador. Nunca é processado por um fluxo de trabalho.	No thread de notificação, fora do fluxo de trabalho

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de fluxo de trabalho específicas de evento

Nome da atividade	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte	Thread	Ouvintes
	do fluxo de trabalho.		Modelos de e-mail . 4. Navegar até **Política do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**. 5. Crie uma notificação por e-mail acionada pelo evento criado e envie o modelo que você criou. 6. Na tela do fluxo de trabalho, arraste a atividade **Criar evento** para a tela e associe-a ao evento recém-registrado. Quando o fluxo de trabalho é executado, o evento é criado e o e-mail associado ao evento é enviado.			
Aguardar o Evento de WF	Escuta eventos de fluxo de trabalho, conforme descrito em Eventos de fluxo de trabalho na tabela Sistema de Base, e somente no contexto atual. Esta atividade está localizada na categoria **Condições**	Aguarda outra ramificação de transição do contexto atual para acionar um evento.	Usa um nome de evento como entrada. Quando a atividade é executada, o nome do evento especificado é adicionado a uma matriz de cadeia de caracteres armazenada na coluna **registered_events**. Os valores nessa coluna estão em uma lista de todos os eventos que a atividade espera quando está sendo executada.	A atividade **Aguardar o evento de WF** tem um `onUnhandledEvent` genérico que testa o evento atual em relação ao valor que foi passado para a variável. Se eles corresponderem, **Aguardar o evento de WF** moverá o fluxo de trabalho para frente.	Acionado no thread atual ou em uma inclusão de script	O `onUnhandledEvent` da atividade **Aguardar o evento de WF**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de fluxo de trabalho específicas de evento

Nome da atividade	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte	Thread	Ouvintes
	da árvore do fluxo de trabalho.					

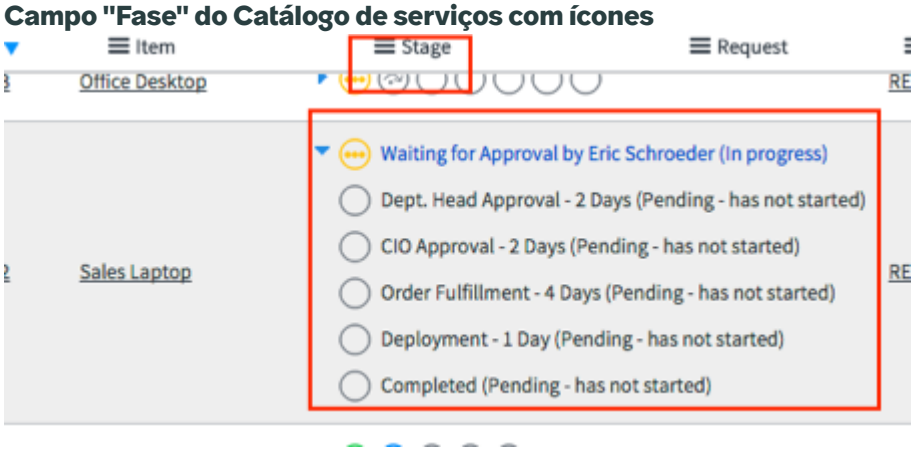
Fases do fluxo de trabalho

Os fluxos de trabalho podem indicar seu andamento pela atualização de qualquer campo designado como um campo de fase.

Por exemplo, a tabela Incidente [incident] tem um campo **Estado de incidente** que indica o andamento, mas o catálogo de serviços usa o campo **Fase**.

Para indicar o andamento do fluxo de trabalho por meio dos valores de fase possíveis, a interface atualiza o **campo Fase** selecionado nas propriedades do fluxo de trabalho. Os campos disponíveis dependem da tabela usada pelo fluxo de trabalho. Se o campo fornecer uma lista de seleção, as opções estarão disponíveis como valores de fase para o fluxo de trabalho. Se o campo for um campo de fluxo de trabalho, ele exibirá um ícone para indicar o andamento do fluxo de trabalho, como acontece com o campo **Fase** do Catálogo de serviços.

Campo "Fase" do Catálogo de serviços com ícones



Depois que as fases são adicionadas ao fluxo de trabalho, elas podem ser atribuídas a cada atividade de fluxo de trabalho. Se uma atividade com uma fase atribuída for encontrada durante a execução do fluxo de trabalho, o mecanismo de fluxo de trabalho atribuirá a fase ao registro associado ao contexto de fluxo de trabalho.

Para fluxos de trabalho que usam a tabela Item solicitado [sc_req_item], o campo de fase é definido automaticamente como o campo **Fase** da tabela e não pode ser mudado. O estado da fase exibido para um fluxo de trabalho em execução na tabela Item solicitado se baseia no estado das atividades de fluxo de trabalho.

- Se uma atividade estiver ativa, a fase será mostrada com o estado **Em andamento**.
- Se uma atividade estiver no estado **Pendente** ou **Concluído**, a fase refletirá esse estado.
- Se uma atividade for cancelada, a informação **Solicitação cancelada** aparecerá no campo **Fase**. O rótulo "Cancelado" definido na tabela wf_stage é uma palavra reservada e não é exibido no campo **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.

Como os valores da fase são derivados

Os valores da fase são derivados de várias fontes na interface.

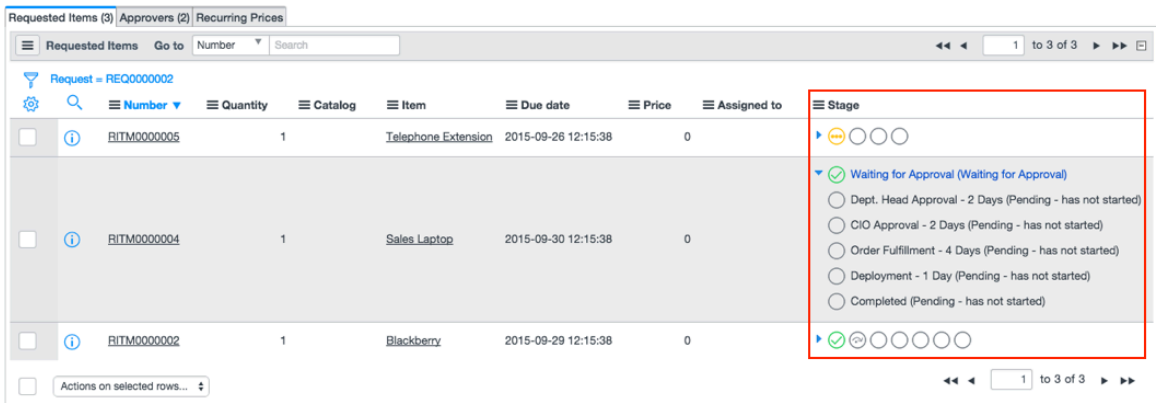
> **Nota:**
> Também está disponível um método atualizado para gerenciar fases de fluxo de trabalho como um conjunto. Para obter informações sobre o agrupamento e a reutilização de fases, consulte Conjuntos de fases do fluxo de trabalho.

Os valores da fase são derivados das seguintes fontes:

- **opções para a coluna "Fase"**: opções definidas para a coluna do fluxo de trabalho selecionada como **Fase**.
- **Fases padrão da tabela**: fases definidas na tabela Padrão de fase [wf_stage_default] para a tabela selecionada.
- **Fases específicas do fluxo de trabalho**: aplicadas somente ao fluxo de trabalho para o qual foram definidas na tabela Fase do fluxo de trabalho [wf_stage].
- **Valores de fase em registros existentes**: os valores da coluna **Fase** designada na tabela atribuída ao fluxo de trabalho são herdados de registros existentes.

Se o campo de fase de um fluxo de trabalho for a coluna da tabela chamada **Fase**, o andamento do fluxo de trabalho aparecerá em qualquer exibição de lista que contenha a coluna **Fase**.

Fases em uma lista



Os valores de fase mostrados nas exibições de lista são acompanhados pelo estado, com base nas atividades de fluxo de trabalho que estão sendo executadas. Se uma atividade tiver uma fase especificada para ela e a atividade estiver ativa no fluxo de trabalho, a fase será mostrada com o estado **Em andamento**. Se a atividade estiver no estado **Pendente** ou **Concluído**, a fase refletirá esse estado.

Exemplo

Se a tabela do fluxo de trabalho for Item da solicitação [sc_req_item], o campo de fase será definido automaticamente como a coluna **Fase** da tabela e não poderá ser mudado. Os seguintes valores de fase para o item da solicitação são exibidos em uma lista de seleção da tabela Entrada do dicionário [sys_dictionary]:

- Aguardando Aprovação
- Execução
- Entrega

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Além disso, a tabela Item da solicitação tem as seguintes fases padrão:

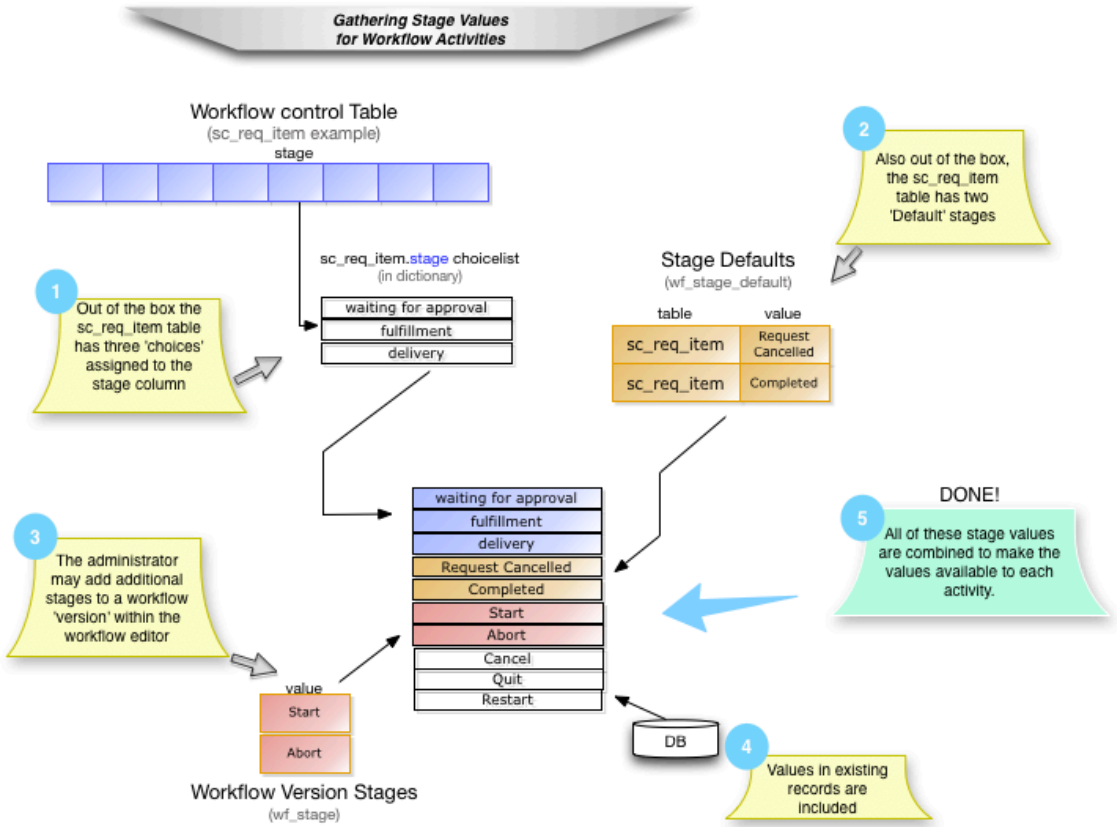
- Solicitação Cancelada
- Concluído

Nota:
Se uma atividade for cancelada, a informação "Solicitação cancelada" aparecerá no campo **Fase**. O rótulo "Cancelado" definido na tabela wf_stage é uma palavra reservada e não é exibido no campo **Fase**.

Quando você edita as fases de atividade disponíveis no Editor de fluxo de trabalho, a lista exibe os seguintes valores de fase:

- Aguardando Aprovação
- Execução
- Entrega
- Solicitação Cancelada
- Concluído

O diagrama a seguir descreve o processo usado para coletar valores de fase da tabela Item da solicitação para preencher a lista **Fases** nas atividades de fluxo de trabalho.



Nota:
Se você estiver criando um fluxo de trabalho com uma tabela diferente de Item da solicitação [sc_req_item], precisará selecionar um **campo Fase** nas propriedades do fluxo de trabalho para que ele tenha fases.

Uso de fases de fluxo de trabalho

Você pode adicionar ou modificar as fases do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_admin, workflow_creator ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Crie um novo fluxo de trabalho clicando em **Novo** ou abra um fluxo de trabalho existente.
3. No formulário "Propriedades do fluxo de trabalho", se a tabela não for Item solicitado [sc_req_item], selecione um campo para exibir as fases na propriedade do campo **Fase**.

   Os campos disponíveis dependem da tabela selecionada para o fluxo de trabalho.

4. Depois de atribuir uma lista de fases ao fluxo de trabalho, você pode definir um valor de fase em qualquer atividade de fluxo de trabalho que tenha o campo **Fase** em sua caixa de diálogo.

   A configuração de um valor de fase em uma atividade de fluxo de trabalho diz ao mecanismo de fluxo de trabalho para atribuir a fase ao registro associado ao contexto de fluxo de trabalho quando a atividade for descoberta durante uma execução.

   Quando uma atividade começa com uma fase especificada, a plataforma atualiza o campo **Fase** com o valor atual. Em fluxos de trabalho executados na tabela Item solicitado [sc_req_item], o campo `sc_req_item.stage` é definido como um campo do tipo de fluxo de trabalho.

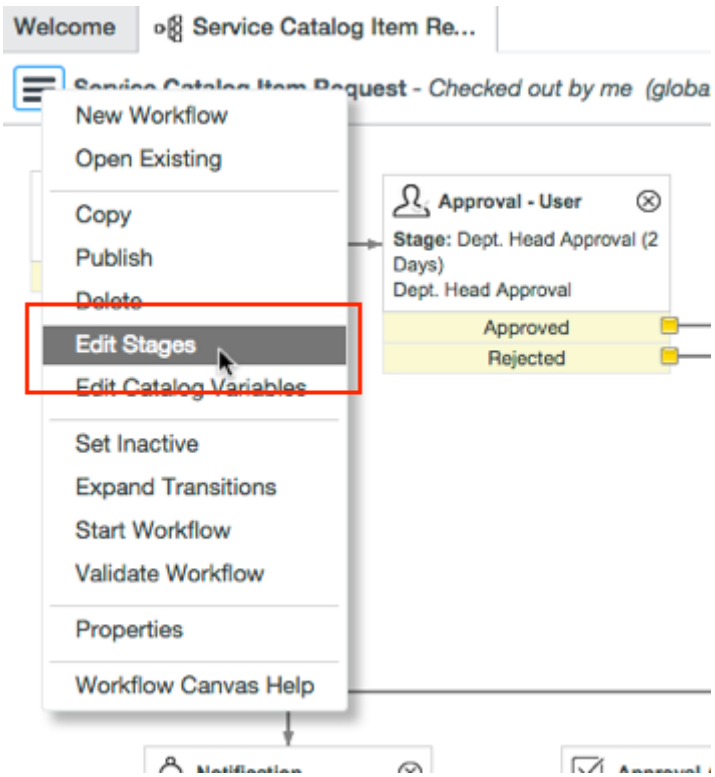
   Ao exibir as fases para um fluxo de trabalho na tabela Item solicitado [sc_req_item], o estado da fase se baseia no estado das atividades de fluxo de trabalho. Se uma atividade tiver uma fase especificada para ela estiver ativa no fluxo de trabalho no momento, a fase será mostrada com o estado **Em andamento**. Se a atividade estiver no estado **Pendente** ou **Concluído**, a fase refletirá esse estado.

5. Para editar as fases específicas de um fluxo de trabalho existente, clique no ícone de engrenagem na barra de cabeçalho e selecione **Editar fases**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novamente, esses valores de fase são combinados com opções, padrões e valores existentes.



Example: Fases do fluxo de trabalho

Para otimizar o uso de fases, você pode atribuir uma fase a várias atividades em um fluxo de trabalho. Por exemplo, se o fluxo de trabalho usar as seguintes atividades para criar tarefas:

1. Obter aprovação
2. Solicitar equipamento
3. Receber equipamento
4. Adicionar equipamento ao CMDB
5. Configurar equipamento
6. Instalar software
7. Configurar software
8. Entregar ao usuário

As seguintes fases podem ser usadas:

- Aprovação
- Ordem
- Configurar
- Entregar

Uma boa prática é atribuir fases às atividades 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.

Exemplos de fases adicionadas a atividades de fluxo de trabalho

Atividade	Fase atribuída
Obter aprovação	Aprovação
Solicitar equipamento	Ordem
Receber equipamento	Ordem
Adicionar equipamento ao CMDB	Ordem
Configurar equipamento	Configurar
Instalar software	Configurar
Configurar software	Configurar
Entregar ao usuário	Entregar

Quando a atividade **Solicitar equipamento**, **Receber equipamento** ou **Adicionar equipamento ao CMDB** estiver ativa, a exibição **Fase** mostrará que a fase **Ordem** está **em andamento**.

Adicionar e traduzir fases

Você pode adicionar fases padrão para usar em uma tabela e adicionar fases ao fluxo de trabalho existente

Adicionar fases padrão para uma tabela

Você pode atribuir um conjunto de fases como um conjunto padrão para qualquer número de tabelas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As fases no conjunto de fases atribuído preenchem previamente as fases da versão do fluxo de trabalho quando você cria um novo fluxo de trabalho para a tabela associada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Fases Padrão (por tabela)**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione um **Conjunto** de fases.
   Você pode criar um novo conjunto clicando em **Novo**, digitando um nome e clicando em **Enviar**.
4. Selecione uma **Tabela**correspondente.
5. Clique em **Enviar**.

   As fases no conjunto de fases selecionado são adicionadas automaticamente a todos os novos fluxos de trabalho que usam a tabela correspondente.

Adição de uma fase a um fluxo de trabalho existente

Se uma fase necessária para um fluxo de trabalho não tiver sido importada ou não estiver no conjunto de fases atribuído à tabela de fluxo de trabalho, você poderá adicioná-la ao fluxo de trabalho manualmente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra e submeta o fluxo de trabalho ao check-out.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Editar fases**.
4. Na lista "Fases do fluxo de trabalho", clique em **Novo**.
5. No formulário "Fase do fluxo de trabalho", preencha os campos apropriados.

   Não use um valor de campo **Nome** ou **Valor** que já exista no sistema de base.

Campos de fase do fluxo de trabalho

Campo	Descrição
Nome	O nome da fase como aparece nos campos de fluxo de trabalho.
Valor	O valor da fase quando ela é referenciada em outro lugar no sistema, como em um script.
Duração	A duração padrão da fase. Não usado no momento.

6. Clique em **Enviar**.
7. Publique o fluxo de trabalho.

Adição de uma fase a uma atividade de fluxo de trabalho

Depois que as fases são adicionadas ao fluxo de trabalho, elas podem ser atribuídas a atividades de fluxo de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra e submeta o fluxo de trabalho ao check-out.
3. Clique duas vezes na atividade.
4. No campo **Fase** do formulário Propriedades da atividade, localize e selecione a fase a ser exibida quando o fluxo de trabalho atingir a atividade.
5. Clique em **Atualizar**.

Tradução de fases do fluxo de trabalho

Você pode fornecer traduções para que os nomes de fase de fluxo de trabalho apareçam no idioma selecionado para a instância.

Antes de Iniciar

A instância precisa já ter plug-ins de internacionalização de idioma instalados. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O texto específico do idioma aparece em Tipos de campo exibidos em uma lista, conjuntos de fases do fluxo de trabalho e no Editor de fluxo de trabalho para usuários com esse idioma selecionado. O texto específico do idioma não aparece automaticamente ao exibir fases em um formulário. Para traduzir fases em um formulário, adicione o texto traduzido às opções de campo de fluxo de trabalho.

Você pode adicionar textos traduzidos para qualquer idioma habilitado na instância. Por exemplo, para traduzir as fases do fluxo de trabalho para o francês:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Defina o idioma da interface como **Francês**.
2. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
3. Abra e submeta um fluxo de trabalho ao check-out.
4. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Editar fases**.
5. Edite o campo **Nome** de cada fase e insira o texto a ser exibido para os usuários franceses.

   Não mude o campo **Valor**.
6. Confirme se as fases do fluxo de trabalho exibem o texto em francês.

Resultado

Como alternativa para traduzir fases de vários fluxos de trabalho de uma só vez, é possível editar diretamente a tabela Fases do fluxo de trabalho [wf_stage]. Por exemplo, para traduzir as fases de vários fluxos de trabalho para o francês:

1. Defina o idioma da interface como **Francês**.
2. No filtro de navegação da aplicação, insira `wf_stage.list`.
3. Edite o campo **Nome** de cada fase e insira o texto a ser exibido para os usuários franceses. Não mude o campo **Valor**.

Conjuntos de fases do fluxo de trabalho

Conjuntos de fases são grupos nomeados de fases de fluxo de trabalho que costumam ser usadas juntas. Crie um conjunto de fases e atribua-o como um conjunto padrão para qualquer número de tabelas. Você pode importar os valores da lista de seleção de um campo de fluxo de trabalho como fases para um fluxo de trabalho e exportar um conjunto de fases para criar um novo.

Um único conjunto de fases geralmente representa um processo, como as fases necessárias para exibir o andamento de uma solicitação do catálogo de serviços. Você também pode atribuir um conjunto de fases como o conjunto padrão para fluxos de trabalho em tabelas específicas.

Em um contexto ativo, as fases do fluxo de trabalho fornecem feedback no nível de resumo sobre o andamento de um fluxo de trabalho. Os ícones de fase exibem o status de cada atividade à medida que ela é impulsionada por um fluxo de trabalho. Para indicar o andamento do fluxo de trabalho pelos valores de fase possíveis, o sistema atualiza o campo **Fase** definido nas propriedades do fluxo de trabalho.

Atualizações nos valores de fase do fluxo de trabalho

Durante um upgrade, o sistema faz mudanças no campo **Valor** dos registros na tabela Fase do fluxo de trabalho [wf_stage].

- Todas as entradas são feitas em minúsculas.
- Todos os espaços e caracteres especiais são substituídos por sublinhados.

Essas mudanças são compatíveis com System Localization e permitem que os fluxos de trabalho exibam o texto traduzido no campo **Fase**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um novo conjunto de fases

Você pode criar um novo conjunto de fases gerando um registro de conjunto de fases e adicionando entradas de conjunto de fases manualmente.

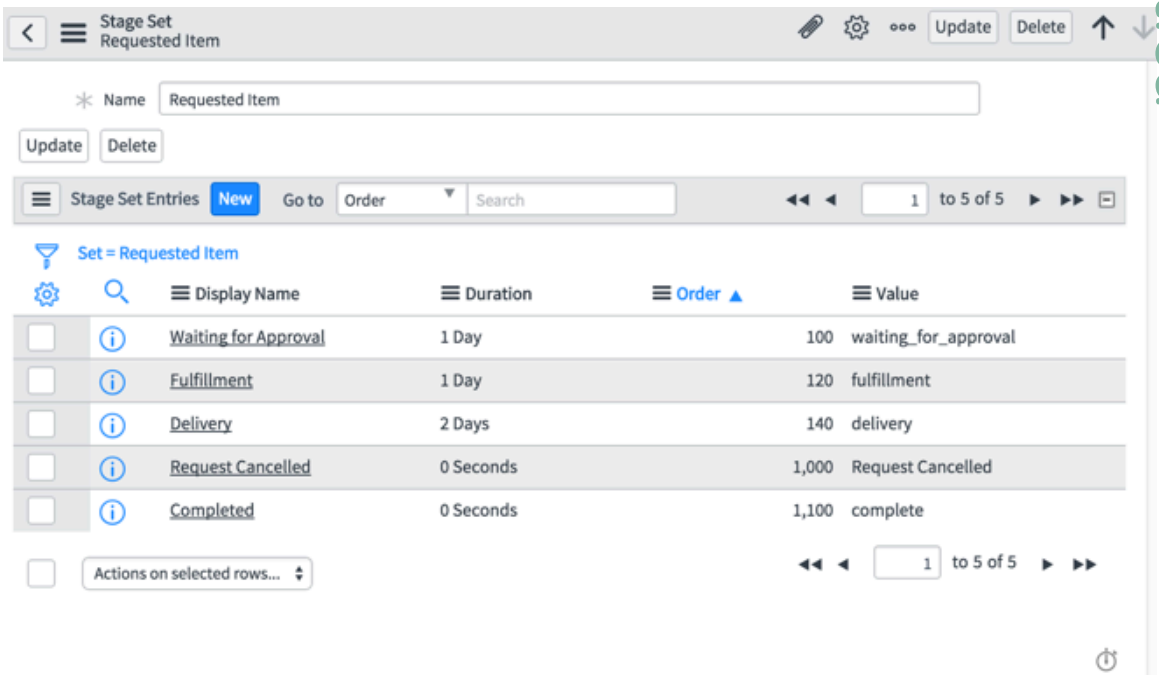
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um registro de conjunto de fases somente quando quiser fases adicionais que não estão disponíveis na tabela por padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Conjuntos de fases**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** que indique a finalidade do conjunto de fases.

   Example
   Por exemplo, você pode criar um conjunto de fases Item solicitado para conter as fases normalmente usadas por fluxos de trabalho de acompanhamento de inventário ou fluxos de trabalho de execução do catálogo de serviços.
4. Clique em **Enviar**.
5. Abra o novo registro de conjunto de fases.
6. Na lista relacionada **Entradas de conjunto de fases**, clique em **Novo**.
   Cada entrada de conjunto de fases pode ser usada como **Fase** para uma atividade em um fluxo de trabalho que usa esse conjunto.
7. Insira um **Nome** que indique o nome da fase a ser exibido nos campos de fluxo de trabalho.
8. Insira um **Valor** para usar ao fazer referência à entrada, como em um script.
9. Clique em **Enviar**.
10. Na lista relacionada **Entradas do conjunto de fases**, confirme se cada entrada tem um valor exclusivo de **Ordem**.
    Insira um valor baixo para as fases que devem aparecer no início do fluxo de trabalho e um valor maior para as fases posteriores.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

O conjunto de fases pode ser adicionado a um fluxo de trabalho ou atribuído como o conjunto de fases padrão para fluxos de trabalho criados para uma tabela específica.

Uso de um conjunto de fases padrão

Você pode atribuir um conjunto de fases como um conjunto padrão para qualquer número de tabelas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As fases no conjunto de fases atribuído preenchem previamente as fases da versão do fluxo de trabalho quando você cria um novo fluxo de trabalho para a tabela associada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Fases Padrão (por tabela)**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione uma **Tabela**.
4. Selecione o **Conjunto** que você deseja atribuir à tabela selecionada.
5. Clique em **Enviar**.

Importação de fases a partir de uma lista de seleção

Você pode importar os valores da lista de seleção de um campo de fluxo de trabalho como fases para um fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Crie uma lista de seleção da seguinte maneira:

- Adicione um campo personalizado do tipo **Fluxo de trabalho** à tabela.
- Configure o campo personalizado para usar uma lista de seleção.
- Se você estiver criando um novo campo, defina o **tipo Lista de seleção** como **Exibir sem --- Nenhum--** e crie as opções para o campo recém-criado.

Para obter mais informações, consulte Criação de um campo de fase de fluxo de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra e submeta o fluxo de trabalho ao check-out.
3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Propriedades**.
4. Na caixa de diálogo "Propriedades do fluxo de trabalho", clique na guia **Fases**.
5. Na lista de **Campos Fase**, verifique se o campo de fluxo de trabalho correto está selecionado.
6. Na seção "Links relacionados", clique em **Importar fases da lista de seleção**.
7. Na caixa de diálogo que solicita a confirmação de que você deseja importar a lista de seleção, clique em **OK**.
8. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

O conjunto de fases pode ser adicionado a um fluxo de trabalho ou atribuído como o conjunto padrão para fluxos de trabalho criados para uma tabela específica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exportação de um conjunto de fases a partir de um fluxo de trabalho

Você pode criar um novo conjunto de fases exportando as fases de um fluxo de trabalho existente como um conjunto, em vez de adicionar manualmente entradas de conjunto de fases a um registro de conjunto de fases.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra e submeta a check-out o fluxo de trabalho que contém as fases que você deseja exportar como um novo conjunto de fases.
3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Editar fases** para abrir a caixa de diálogo "Fases do fluxo de trabalho".
4. Na seção "Links relacionados", clique em **Exportar para conjunto de fases**.
5. Insira um **Nome** exclusivo para o novo conjunto de fases.
6. Clique em **OK**.

O que Fazer Depois

O conjunto de fases pode ser adicionado a um fluxo de trabalho ou atribuído como o conjunto padrão para fluxos de trabalho criados para uma tabela específica.

Adição de um conjunto de fases a um fluxo de trabalho

Você pode adicionar qualquer número de conjuntos de fases a um fluxo de trabalho existente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando vários conjuntos de fases têm entradas de conjunto de fases com o mesmo **Valor**, a fase aparece no fluxo de trabalho apenas uma vez.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra e submeta o fluxo de trabalho ao check-out.
3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Editar fases** para abrir a caixa de diálogo "Fases do fluxo de trabalho".
4. Na seção "Links relacionados", clique em **Importar de conjunto de fases**.
5. Selecione um conjunto de fases.
6. Clique em **OK**.
7. Importe conjuntos de fases adicionais para o fluxo de trabalho, conforme a necessidade.

O que Fazer Depois

Depois de adicionar todos os conjuntos de fases necessários ao fluxo de trabalho, você pode adicioná-los às atividades dele. Para obter mais informações, consulte Adição de uma fase a uma atividade de fluxo de trabalho.

Criação de um campo de fase de fluxo de trabalho

Os fluxos de trabalho podem fornecer um resumo de seu andamento atualizando qualquer campo do tipo **Fluxo de trabalho**. Se o campo for um campo de fluxo de trabalho, ele exibirá um ícone para indicar o andamento das fases do fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

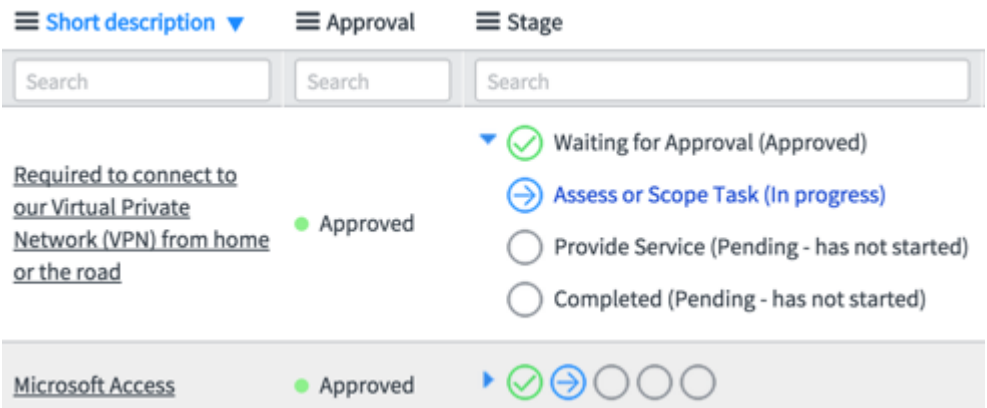
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em um formulário, o campo de fluxo de trabalho exibe a fase atual como um valor de lista de seleção.

Em uma lista, o campo de fluxo de trabalho exibe ícones de fase que representam a série de estados, fases, estágios ou tarefas em um fluxo de trabalho. Os ícones de fase são preenchidos usando as fases de atividade do fluxo de trabalho associado. Para obter mais informações, consulte Fases do fluxo de trabalho.



Como criar um campo de fase do fluxo de trabalho:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Fases Padrão (por tabela)**.
2. Clique com o botão direito do mouse perto de um cabeçalho de coluna e selecione **Configurar** > **Layout de Lista**.
3. Crie um novo campo no canto inferior direito.
4. Na exibição de formulário da tabela usada pelo fluxo de trabalho, crie um campo com **Tipo** definido como **Fluxo de trabalho**.
   Para obter etapas detalhadas, consulte Adição e personalização de um campo em uma tabela .
5. Clique em **Salvar**.
6. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.
7. Abra uma entrada do dicionário
8. Na seção "Especificação da lista de seleção" do formulário Entradas do dicionário, selecione o **Lista suspensa com --Nenhum--** na lista **Escolha**.
9. Clique em **Atualizar**.
10. Para garantir que o campo de fluxo de trabalho exiba corretamente as fases no formulário, defina uma opção para cada fase do fluxo de trabalho.
    - Para criar fases de fluxo de trabalho usando uma lista de seleção que já tem opções, você pode importar as fases da lista de seleção. Uma fase é criada para cada opção definida para o **campo Fase** selecionado nas propriedades do fluxo de trabalho. Para obter etapas detalhadas sobre como importar uma lista de seleção, consulte Importação de fases a partir de uma lista de seleção.
    - O **Valor** de cada opção precisa corresponder ao **Valor** da fase do fluxo de trabalho correspondente.
    - Não use espaços no campo **Valor** para opções ou fases. Use sublinhados no lugar de espaços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Torne a lista de seleção somente leitura. Se um usuário mudar o valor da fase de um registro na lista de seleção em vez de permitir que o fluxo de trabalho controle o valor, as renderizações lineares, legadas e orientadas por fluxo de trabalho podem não funcionar como esperado. Você também pode usar regras de negócio ou eventos para garantir o andamento correspondente do fluxo de trabalho.

Para obter etapas detalhadas sobre como definir listas de seleção, consulte Definição de uma opção para uma lista de seleção .

11. Para ver as fases do fluxo de trabalho como ícones, adicione o campo ao layout da lista da tabela de fluxo de trabalho.
Para obter etapas detalhadas, consulte Configuração do layout da lista .

O que Fazer Depois

Depois de criar ou atualizar o campo de fluxo de trabalho:

- A menos que o fluxo de trabalho use a tabela Item solicitado [sc_req_item], verifique se o campo de fluxo de trabalho está selecionado na lista de **campos Fase** das propriedades do fluxo de trabalho. Para obter etapas detalhadas, consulte Seleção de um campo de fase. Se um fluxo de trabalho usa a tabela Item solicitado, o campo de fase é definido automaticamente como o campo **Fase** da tabela e não pode ser mudado.
- Trabalhe no fluxo de trabalho. Outras atualizações feitas no campo de fluxo de trabalho, como atualizações de regras de negócio ou outros scripts, podem interferir na exibição das fases do fluxo de trabalho.

Seleção de um campo de fase

Um **campo Fase** permite que o contexto de fluxo de trabalho mostre informações adicionais, como o nome da fase e o tempo estimado de conclusão de uma atividade.

Antes de Iniciar

Verifique se o campo de fluxo de trabalho que você deseja usar como o campo de fase está configurado para exibir as fases corretamente. Para obter etapas detalhadas, consulte Criação de um campo de fase de fluxo de trabalho.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A menos que o fluxo de trabalho use a tabela Item solicitado [sc_req_item], você pode especificar qual campo da tabela de fluxo de trabalho é o campo de fase. Para fluxos de trabalho que usam a tabela Item solicitado [sc_req_item], o campo de fase é definido automaticamente como o campo **Fase** da tabela e não pode ser mudado.

Para adicionar ou editar um campo de fase do fluxo de trabalho:

Procedimento

1. Navegue até **Fluxo de trabalho > Editor de fluxo de trabalho**.
2. Crie ou submeta o fluxo de trabalho a check-out.
3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Propriedades**.
4. Na caixa de diálogo "Propriedades do fluxo de trabalho", clique na guia **Geral**.
5. Na lista **Tabela**, verifique se a tabela que contém o campo de fluxo de trabalho está selecionada.
6. Clique na guia **Fases**.
7. Na lista de **campos Fase**, selecione o campo de fluxo de trabalho.
8. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de aprovadores nos campos de fase do fluxo de trabalho

Habilite os campos de fase do fluxo de trabalho para exibir aprovadores, mude o número de aprovadores a serem exibidos ou desabilite a exibição de aprovadores.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, somente os campos de fase de fluxo de trabalho que usam o renderizador voltado para fluxo de trabalho podem exibir uma lista de aprovadores. Somente esses tipos de renderizador de fase de fluxo de trabalho são compatíveis com a exibição de aprovadores.

- Renderizador linear
- Renderizador de fluxo principal
- Renderizador voltado para fluxo de trabalho

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Administração** > **Propriedades**.
   O sistema exibe a página "Propriedades do fluxo de trabalho".
2. Configure as propriedades a seguir.

Propriedade	Descrição
Número de aprovadores a serem exibidos, se forem mostrados para as fases de fluxo de trabalho. Válido somente para renderizadores de lista v2 compatíveis. glide.workflow.renderer.show_approver_limit	Define o número máximo de aprovadores a serem exibidos em um campo de fase do fluxo de trabalho. O sistema exibe um caractere de reticências quando há mais aprovadores que o permitido pelo limite de exibição. ○ Tipo: inteiro ○ Valor padrão:5
Mostre os aprovadores ao exibir as fases de fluxo de trabalho com o renderizador Linear. glide.workflow.renderer.linear.show_approver	Habilita (verdadeiro) ou desabilita (falso) o renderizador linear para exibir os aprovadores. ○ Digite: verdadeiro | falso ○ Valor padrão: falso
Mostre os aprovadores ao exibir as fases de fluxo de trabalho com o renderizador de fluxo principal. glide.workflow.renderer.mainflow.show_approver	Habilita (verdadeiro) ou desabilita (falso) o renderizador de fluxo principal para exibir os aprovadores. ○ Digite: verdadeiro | falso ○ Valor padrão: falso
Mostre os aprovadores ao exibir as fases de fluxo de trabalho com o renderizador voltado para fluxo de trabalho. glide.workflow.renderer.workflowdriven.show_approver	Habilita (verdadeiro) ou desabilita (falso) o renderizador voltado para fluxo de trabalho para exibir os aprovadores. ○ Digite: verdadeiro | falso ○ Valor padrão: verdadeiro

3. Clique em **Salvar**.
4. Adicione fases aos fluxos de trabalho que têm campos de fase de fluxo de trabalho 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.

Nota:
Se você adicionar fases a um subfluxo, o fluxo de trabalho primário também deverá ter fases.

5. Para cada atividade de aprovação na qual você deseja exibir os aprovadores, selecione um valor de **Fase**.

Example
Por exemplo, a amostra de fluxo de trabalho **Solicitação de item do catálogo de serviços** tem duas atividades de aprovação. A primeira atividade **Aprovação - Usuário** tem um valor de **Fase** de `Dept. Aprovação de diretoria`. A segunda atividade **Aprovação - Usuário** tem um valor de **Fase** de `CIO Approval`.

Resultado

Os renderizadores de campo de fase de fluxo de trabalho que você habilitou exibem os aprovadores até o limite de exibição correspondente. Por exemplo, um campo de fase orientado por fluxo de trabalho exibe até cinco aprovadores quando o fluxo de trabalho atinge uma fase de aprovação.

Ícones e dicas das ferramentas do campo de fase do fluxo de trabalho

Um campo de fase do fluxo de trabalho exibe ícones para indicar a fase do fluxo de trabalho.

Com base no renderizador de fase selecionado para o fluxo de trabalho, esses ícones podem exibir uma dica da ferramenta com informações adicionais.

Ícones de campo de fluxo de trabalho

Ícone	Fase do fluxo de trabalho
	Etapa ativa atual
	Aprovação pendente
	Aprovação rejeitada
	Completo
	Atrasado (Mudança/Solicitação) ou Cancelado (Catálogo)
	Ignorado (somente catálogo)

Dicas das ferramentas de fase

Com base no renderizador de fase selecionado para um fluxo de trabalho, os ícones de fase do fluxo de trabalho podem exibir dicas das ferramentas com informações detalhadas sobre uma fase.

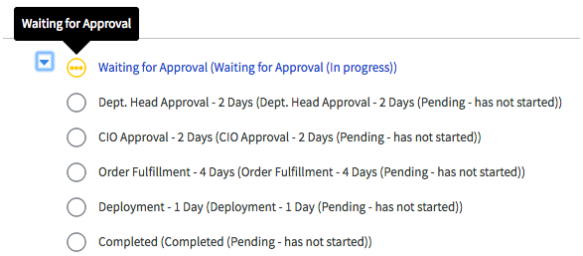
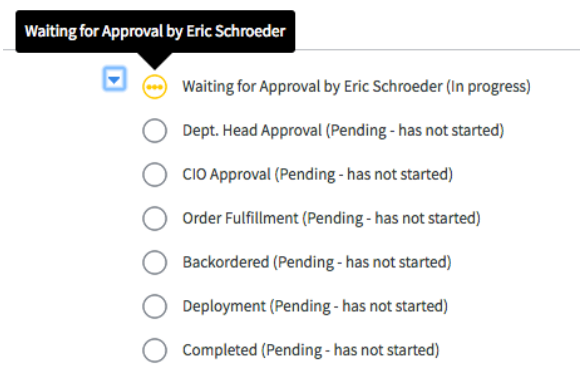
Renderizadores de fase e comportamento da dica da ferramenta

Renderizador	Comportamento da dica da ferramenta
Legado	Quando um usuário aponta para uma fase, a dica da ferramenta exibe o nome da fase. Na ex

Tradução automática

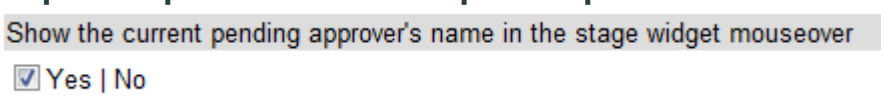
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Renderizadores de fase e comportamento da dica da ferramenta

Renderizador	Comportamento da dica da ferramenta
	
Outros renderizadores	Quando um usuário aponta para uma fase, a dica da ferramenta exibe o nome da fase. Se a 

Se você não quiser que o nome do aprovador seja incluído na dica da ferramenta, navegue até **Propriedades do sistema** > **Catálogo de serviços** e limpar **Mostre o nome do aprovador pendente atual no widget de fase passando o mouse** caixa de seleção.

Propriedade para exibir o nome do aprovador pendente



Renderizadores de fase do fluxo de trabalho

Os renderizadores de fase do fluxo de trabalho determinam como um fluxo de trabalho exibe as fases em um campo de fluxo de trabalho.

Existem vários renderizadores disponíveis.

Nota:
A maioria dos fluxos de trabalho deve usar o renderizador voltado para fluxo de trabalho. Esse renderizador é usado por padrão para todos os fluxos de trabalho. Use um renderizador de fase diferente somente após uma consideração cuidadosa e para atender a requisitos específicos de exibição das fases.

Orientado por fluxo de trabalho

Use o renderizador voltado para fluxo de trabalho o máximo possível. Esse renderizador exibe ícones para fases usando o estado de fase controlado pelo fluxo de trabalho. Os ícones são exibidos de maneira significativa em muitas situações. O renderizador pode exibir fases de um fluxo de trabalho principal e de subfluxos. A ordem dos ícones é

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

determinada pelo caminho esperado do fluxo de trabalho em execução. Conforme o fluxo de trabalho progride, as fases nos caminhos que o fluxo de trabalho não percorreu são removidas da exibição. As fases de caminhos diferentes do caminho esperado não são incluídas, a menos que o fluxo de trabalho siga esse caminho.

O campo **Ordem das fases** na guia **Fases** tem duas opções:

- **Computado** usa o caminho do fluxo de trabalho real na ordem.
- **Especificado pelo usuário** usa a ordem especificada na coluna **Ordem** do registro de fases do fluxo de trabalho.

Nota:
Se o contexto do fluxo de trabalho de um item de solicitação tiver sido excluído, as fases desse item de solicitação não poderão mais ser renderizadas. Esse histórico de fase é armazenado no contexto de fluxo de trabalho.

Fluxo principal

O renderizador de fluxo principal exibe ícones para fases definidas somente no fluxo de trabalho principal. Use esse renderizador quando você não quiser expor os detalhes dos subfluxos. Por exemplo, um único fluxo de trabalho principal pode executar vários subfluxos para lidar com detalhes de implementação. As fases nesses subfluxos não fornecem informações úteis para o usuário que inicia o fluxo de trabalho, mas são úteis ao editar o subfluxo. Neste cenário, o uso do renderizador de fluxo principal proporciona a melhor experiência do usuário. O campo de fase exibe o processo de alto nível do fluxo de trabalho sem expor detalhes desnecessários.

O campo **Ordem das fases** na guia **Fases** tem duas opções:

- **Computado** usa o caminho do fluxo de trabalho real na ordem.
- **Especificado pelo usuário** usa a ordem especificada na coluna **Ordem** do registro de fases do fluxo de trabalho.

Lineares

A renderização linear exibe todos os ícones de fase do fluxo de trabalho principal e todos os subfluxos em um único campo de fluxo de trabalho de uma lista ou um formulário. Ela exibe ícones em uma sequência linear, sejam quais forem os caminhos que o fluxo de trabalho segue à medida que é executado. Este renderizador usa fases definidas no fluxo de trabalho principal e em todos os subfluxos que o fluxo principal iniciar. Os ícones aparecem na ordem especificada pelo usuário. As fases ignoradas não são exibidas.

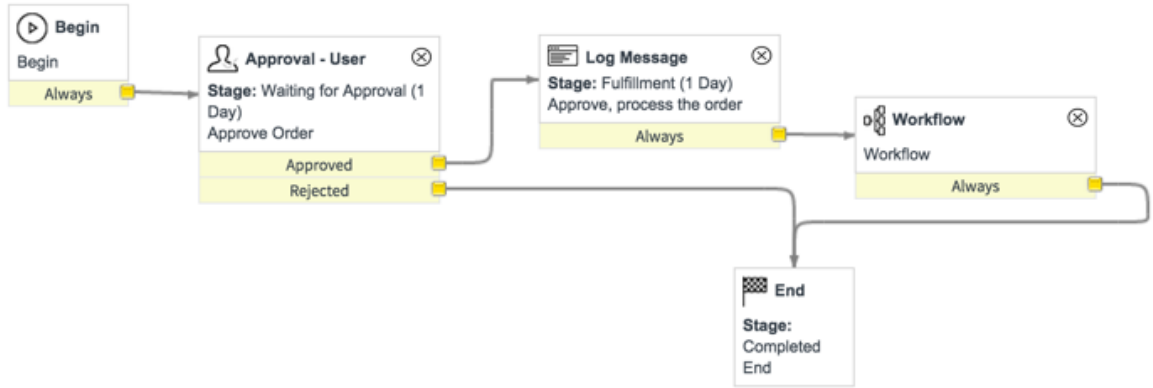
Use esse renderizador quando as fases do fluxo de trabalho precisarem ser exibidas em uma ordem consistente e os detalhes reais da execução do fluxo de trabalho forem menos importantes. Por exemplo, um fluxo de trabalho pode revisitar ou reverter para fases anteriores com base em uma ou mais Condition Workflow activities. A exibição desses loops no campo de fase não fornece informações úteis para o usuário. Neste cenário, o uso do renderizador linear proporciona a melhor experiência do usuário. O campo de fase exibe o processo predefinido, incluindo fases de subfluxos, em uma ordem consistente.

Por exemplo, você pode criar um fluxo de trabalho de catálogo de serviços que usa um subfluxo para concluir a entrega do item solicitado. As imagens a seguir ilustram o fluxo principal e o subfluxo para solicitar suprimentos com a identidade visual corporativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 principal linear



Subfluxo linear

O renderizador linear exibe todas essas fases em um campo de fluxo de trabalho. O fluxo de trabalho primário especifica as fases **Aguardando aprovação**, **Execução** e **Concluído**. O subfluxo especifica as fases **Entrega**, **Aguardando tarefa** e **Entrega OK**.

Barra de andamento

O renderizador da barra de andamento exibe uma única barra de andamento em vez de uma sequência de ícones de fase. Esse renderizador é particularmente útil quando você deseja exibir o andamento geral do fluxo de trabalho como um percentual. Cada fase do fluxo de trabalho controla uma porcentagem igual da barra de andamento. Por exemplo, se um fluxo de trabalho tiver dez fases, o atingimento de cada fase fará com que o campo de fluxo de trabalho exiba um adicional de 10% na barra de andamento. Os nomes das fases não aparecem na barra de andamento.

O renderizador da barra de andamento propicia uma maneira de exibir o status de um fluxo de trabalho que tem um grande número de fases. Outras opções de renderização podem oferecer uma experiência do usuário melhor na renderização de menos de quatro fases em um único fluxo de trabalho.

O campo **Ordem das fases** na guia **Fases** tem duas opções:

- **Computado** usa o caminho do fluxo de trabalho real na ordem.
- **Especificado pelo usuário** usa a ordem especificada na coluna **Ordem** do registro de fases do fluxo de trabalho.

Barra de andamento do campo de fluxo de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Legado

O renderizador legado exibe fases da mesma forma que as versões anteriores a Dublin. Quando uma instância é atualizada a partir de uma versão anterior a Dublin, todos os fluxos de trabalho existentes são definidos para usar o renderizador legado. Sempre que possível, use um renderizador de fase diferente. Se você quiser que seu fluxo de trabalho mantenha o comportamento anterior a Dublin, use a opção Legado. O renderizador legado às vezes atribui dados incorretos e/ou relata dados incorretos do campo de fase do fluxo de trabalho. Se possível, recomendamos que todos os fluxos de trabalho usem o renderizador voltado para fluxo de trabalho.

Com o renderizador legado, você pode criar e fazer referência a um conjunto personalizado de ícones de campo de fluxo de trabalho, definindo o atributo de ícones para uma nova inclusão de script. Por exemplo, se quiser usar a inclusão de script *`WorkflowIconsSCR`* para definir quais ícones usar, adicione o atributo *`icons=WorkflowIconsSCR`* ao campo **Atributos** da entrada de dicionário do campo de fluxo de trabalho. Para usar o comportamento de exibição de ícone padrão, use o atributo *`icons=WorkflowIconsStages`*.

O renderizador legado funciona com todas as tabelas, exceto Item solicitado [sc_req_item]. Nesse caso, use o renderizador de item solicitado.

Item solicitado

O renderizador de item solicitado funciona da mesma maneira que o renderizador legado, mas se destina ao uso com a tabela Item solicitado [sc_req_item].

O renderizador de fase padrão é usado somente no Now Mobile.

Seleção de um renderizador de fase

Na maioria dos casos, deve ser usado o renderizador voltado para fluxo de trabalho padrão. Se você tiver requisitos específicos para exibir fases, poderá selecionar um renderizador de fase diferente.

Antes de Iniciar
Considere o seguinte ao selecionar um renderizador de fase:

- Use o renderizador voltado para fluxo de trabalho, se possível. Esse é o renderizador padrão que deve ser usado na maioria dos casos.
- Use o renderizador legado somente se sua instância foi atualizada de uma versão anterior a Dublin e você deseja que o fluxo de trabalho mantenha o comportamento anterior a Dublin.

Para usar renderização linear, de fluxo principal ou de barra de andamento, é preciso atender aos requisitos a seguir.

Requisitos para renderizador linear e de barra de andamento

Renderizador	Requisitos
Lineares	• O fluxo de trabalho primário e todos os subfluxos precisam modificar o mesmo registro atual. • Nas propriedades de todos os subfluxos, o valor do **campo Fase** de todos os subfluxos precisa corresponder ao do fluxo de trabalho primário. • O fluxo primário e todos os subfluxos precisam conter as mesmas fases. Use um conjunto de fases para garantir que o fluxo primário e todos os subfluxos tenham as mesmas fases.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisitos para renderizador linear e de barra de andamento

Renderizador	Requisitos
	• Na tela de fluxo de trabalho, cada fluxo de trabalho precisa apenas das fases usadas diretamente por esse fluxo de trabalho. Não é necessário adicionar fases de subfluxos a atividades no fluxo primário ou fases do fluxo primário a atividades nos subfluxos.
Fluxo principal	• O fluxo de trabalho contém subfluxos. • Você não quer ou não precisa revelar os detalhes sobre os subfluxos.
Barra de andamento	• As propriedades do fluxo de trabalho precisam ter um valor de **Ordenação de fases** igual a **Definido pelo usuário**. • O fluxo de trabalho precisa conter fases. • Como os nomes das fases não aparecem em um campo de fluxo de trabalho durante o uso do renderizador da barra de andamento, você pode simplificar esses nomes para representar uma porcentagem do fluxo de trabalho. Por exemplo, se um processo tiver quatro etapas principais, nomeie as fases do fluxo de trabalho como 25%, 50%, 75% e 100%. Insira o valor numérico de cada fase, como 25, nos campos **Valor** e **Ordem**.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para selecionar um renderizador de fase:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra e submeta o fluxo de trabalho ao check-out.
3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Propriedades**.
4. Na caixa de diálogo "Propriedades do fluxo de trabalho", clique na guia **Fases**.
5. Na lista **Renderização da fase**, selecione um renderizador de fase.
   - Se você estiver usando dois fluxos de trabalho para atualizar dois campos de fluxo de trabalho exclusivos em um único registro, ambos os fluxos precisarão usar um renderizador não legado. Você pode selecionar um renderizador de fase diferente para cada fluxo de trabalho, mas não selecione **Legado** para nenhum deles.
   - Se você quiser usar o renderizador linear, selecione **Linear** nas propriedades do fluxo de trabalho primário e de todos os subfluxos.
6. Clique em **Atualizar**.

Campos de fluxo de trabalho com registros excluídos

Os campos de fluxo de trabalho podem indicar quando um registro necessário para o fluxo de trabalho foi excluído.

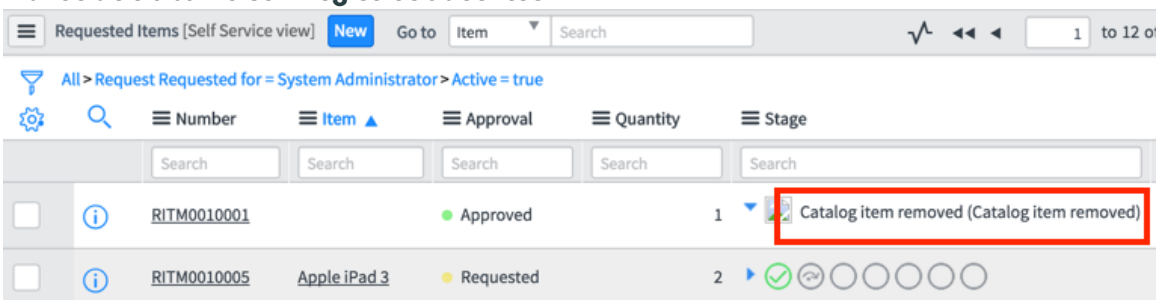
Depois que um registro referenciado é excluído, a referência no registro primário não é mais válida. Se o renderizador de fase detectar uma referência que não é mais válida, o campo de fase exibirá uma mensagem sobre o registro excluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os administradores podem restaurar registros excluídos. Para obter mais informações, consulte Uso do módulo Registros excluídos para restaurar um registro excluído .

Fluxos de trabalho com registros ausentes



A imagem mostra uma lista com dois fluxos de trabalho. A solicitação de cima não tem um item de solicitação associado. A solicitação de baixo tem um item de solicitação associado, mas o item não tem um contexto de fluxo de trabalho associado.

Validação de fluxo de trabalho

A validação de fluxo de trabalho examina diferentes características de um fluxo de trabalho para localizar problemas que podem impedir sua publicação ou causar falhas. O relatório de validação resume os resultados de cada validação de fluxo de trabalho separada.

A validação evita que fluxos de trabalho com falhas críticas sejam executados e resultem em um estado instável ou incompleto. Há vários validadores no sistema de base que notificam os designers de fluxo de trabalho sobre possíveis problemas. Por exemplo, várias atividades **Término**, transições desconectadas, referências de tabela incorretas, subfluxos ausentes e dependências afetadas por conjuntos de atualizações. Um relatório de validação de fluxo de trabalho exibe os resultados de cada validador, incluindo uma mensagem com a explicação dos itens encontrados. O sistema valida automaticamente um fluxo de trabalho quando você o publica. Você também pode executar a validação em um fluxo de trabalho diretamente nos controles do Editor de fluxo de trabalho.

Como realçar erros críticos

O Editor gráfico de fluxo de trabalho realça os erros críticos quando um fluxo de trabalho é carregado. Neste exemplo, um subfluxo está ausente e não está disponível para o fluxo de trabalho primário do usuário atual. O Editor gráfico de fluxo de trabalho indica o erro quando o fluxo de trabalho primário é carregado, realçando (em vermelho) a atividade que chama o subfluxo. Para corrigir o erro no fluxo de trabalho primário, clique no ícone de validação na barra de cabeçalho e inspecione a descrição do erro no relatório de validação.

Validação de subfluxo ausente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Validações na publicação

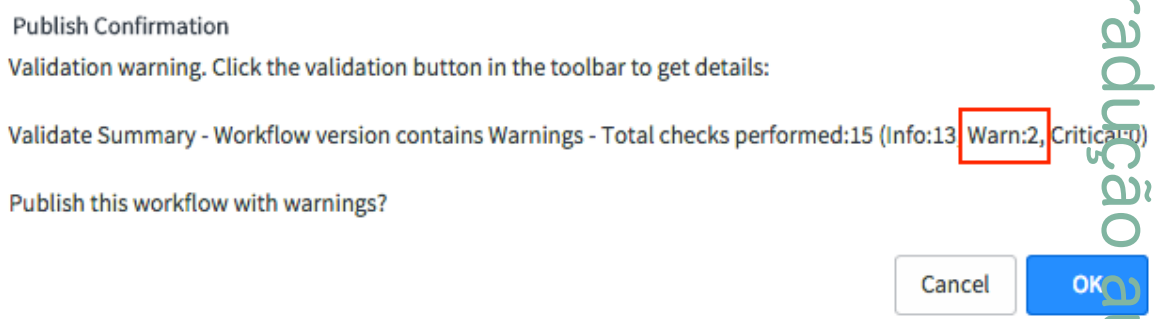
Se você tentar publicar um fluxo de trabalho inválido ou um fluxo de trabalho com possíveis problemas, o sistema exibirá uma mensagem de erro e bloqueará a operação, se necessário. Se forem exibidas mensagens de erro de validação, clique no ícone de validação no Editor de fluxo de trabalho gráfico para ver o relatório de erro.

Aviso de validação

Um aviso de validação notifica você de que existe um possível problema em um fluxo de trabalho, porém permite a publicação do fluxo de trabalho. Os avisos de validação aparecem quando:

- Você edita e tenta publicar um fluxo de trabalho que está incluído como um subfluxo em outro fluxo de trabalho. O sistema não pode determinar como suas mudanças afetarão o fluxo de trabalho primário e alerta você sobre o relacionamento.
- Uma atividade de fluxo de trabalho usa uma tabela diferente daquela atribuída ao fluxo de trabalho. O sistema alerta sobre o possível conflito.

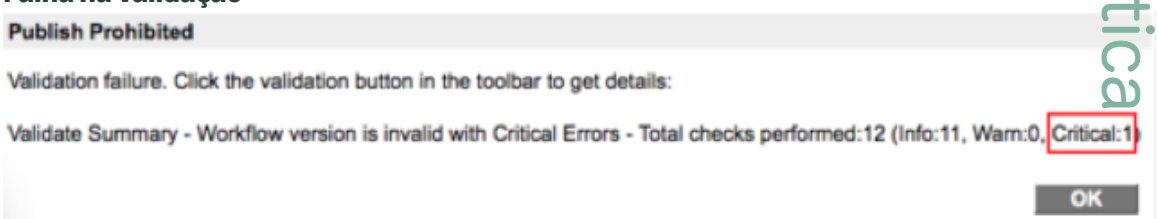
Aviso de validação



Falha na validação

Uma falha na validação notifica sobre a ocorrência de um erro crítico no fluxo de trabalho que impede sua publicação. Um exemplo de erro crítico é um subfluxo ausente.

Falha na validação



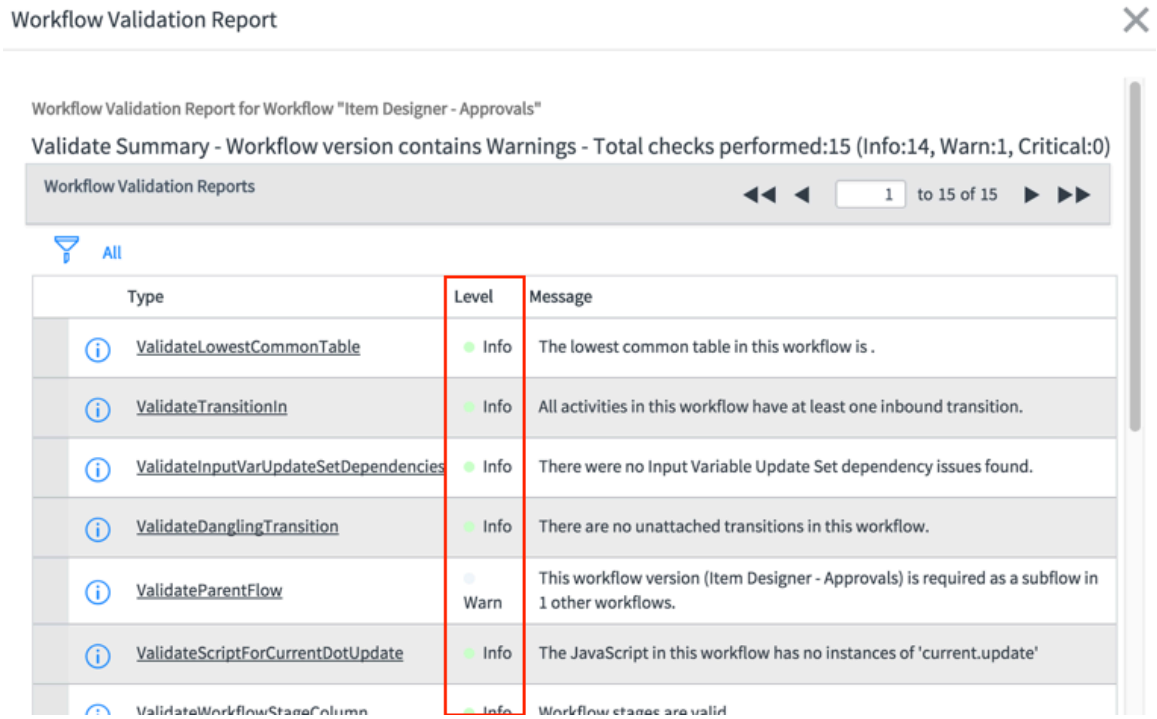
Relatório de validação de fluxo de trabalho

Os validadores exibem três níveis de notificação: CRITICAL, WARN e INFO. O designer pode publicar um fluxo de trabalho que retorna validação de nível WARN ou INFO, mas não um fluxo de trabalho que retorna um nível de validação geral CRITICAL.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatório de validação de fluxo de trabalho



Resumo do cabeçalho

O cabeçalho do relatório de validação resume a execução de validação inteira em relação ao fluxo de trabalho especificado.

- **Resumo da validação:** a pontuação geral reflete o nível de notificação mais grave encontrado durante a validação.
- **Total de verificações realizadas:** o número total de validações executadas também é detalhado para mostrar o número em cada nível de notificação.

Colunas do relatório

O corpo do relatório exibe os resultados de cada verificação de validação individual realizada. As colunas são **Tipo**, **Nível** e **Mensagem**. Você pode classificar e filtrar essas colunas como faria em qualquer lista.

Término do fluxo de trabalho e níveis de dependências externas

Nome	Implicação
Informação	Fornece informações sobre a versão do fluxo de trabalho atual. Um exemplo de uma mensagem de nível de informação é aquela que nomeia a tabela comum mais baixa no fluxo de trabalho. Os fluxos de trabalho neste nível de validação são considerados válidos e publicáveis.
Aviso	Alerta o usuário de que o validador detectou anomalias no fluxo de trabalho que podem comprometer sua capacidade de execução. Um exemplo de mensagem de nível de aviso é aquela que alerta sobre uma transição de entrada de atividade ausente. Os fluxos de trabalho neste nível de validação são considerados válidos e publicáveis.
Crítico	Nomeia um elemento de fluxo de trabalho que contém um erro crítico que impede a execução do fluxo de trabalho. Exemplos disso são subfluxos ausentes ou inválidos e transições ausentes. Os fluxos de trabalho neste nível de validação não podem ser publicados nem executados na produção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagem

A mensagem de validação fornece uma descrição detalhada dos resultados, incluindo nomes de tabelas, conjuntos de atualizações e outras especificações.

Para ver o procedimento que valida um fluxo de trabalho e gera um relatório de validação, consulte Validação de um fluxo de trabalho

Validador de fluxo de trabalho

O ServiceNow oferece vários validadores de fluxo de trabalho para que os designers testem seus fluxos de trabalho.

Esta página lista todos os validadores de fluxo de trabalho disponíveis. Consulte Validação de fluxo de trabalho para obter informações sobre como usar os validadores de fluxo de trabalho, e o relatório de validação de fluxo de trabalho para ver o tipo de informação retornada.

Fluxos de trabalho suspensos e conjuntos de atualizações

Fluxos de trabalho suspensos	Conjuntos de atualizações
Identificar decisões de design que podem resultar em um fluxo de trabalho suspenso	Identificar artefatos relacionados que estão sendo movidos para diferentes conjuntos de atualizações
ValidateTransitionOut	ValidateUpdateSetDependencies
ValidateTransitionIn	ValidateUpdateSetParentDependencies
ValidateDanglingTransition	ValidateInputVarUpdateSetDependencies
ValidateSubflows	
ValidateScriptForCurrentDotUpdate	

Término do fluxo de trabalho e dependências externas

Término inesperado do fluxo de trabalho	Dependências Externas
Identificar fluxos de trabalho que podem terminar inesperadamente	Identificar artefatos externos com possíveis dependências de fluxo de trabalho
ValidateSingleEnd	ValidateParentFlow

Conflitos de fluxo de trabalho

Conflitos entre propriedades do fluxo de trabalho
Identificar decisões de design de fluxo de trabalho que entram em conflito com as propriedades do fluxo de trabalho
ValidateLowestCommonTable
ValidateTableChange

ValidateTransitionOut

O validador **ValidateTransitionOut** encontra condições de atividade sem transições de saída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

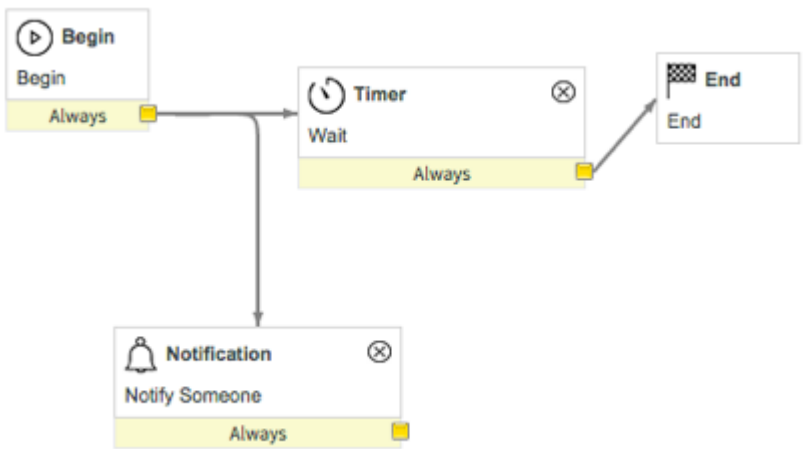
Resumo da validação

- Risco: as condições da atividade podem não fazer a transição para a próxima atividade, o que pode causar a suspensão do fluxo de trabalho.
- Nível de gravidade: Aviso
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: Todas as condições têm transições.
- Resultado inválido: Inválido
- Mensagem inválida: Este fluxo de trabalho contém <contagem de condições> condições de atividade sem uma transição de saída.
- Ação sugerida: se esta for uma decisão de design consciente, não há ação corretiva. Caso contrário, encontre a condição citada no validador e adicione uma transição apropriada para a próxima atividade.
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Nenhuma

Solução de problemas

As escolhas de design feitas ao criar um fluxo de trabalho na tela podem usar uma atividade sem uma condição de saída. No primeiro exemplo, as atividades **Notificação** e **Temporizador** são executadas no início do fluxo de trabalho. O **Temporizador** é a entidade que decide quando o fluxo de trabalho termina. Nessa situação, a execução de **Notificação**, mas sem fazer a transição, mantém o design simples e não adiciona nenhum risco. O validador encontra e relata a transição ausente da atividade **Notificação** como um **Aviso** que o designer pode ignorar.

Condição sem transição válida

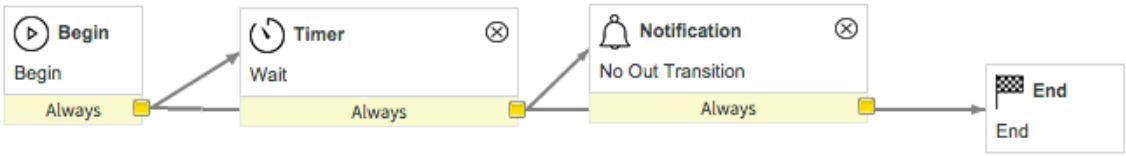


No segundo exemplo, a atividade **Notificação** não tem transição de saída. O designer não percebeu isso por causa do layout. A transição da atividade **Temporizador** passa por trás da atividade **Notificação** e parece conectar a saída da atividade **Notificação** a **Término**. Em fluxos de trabalho com mais de 10 ou 15 atividades, pode ser difícil ver todas as transições com clareza. A intenção do designer deste fluxo de trabalho era que a atividade **Notificação** fizesse a transição para **Término**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nenhuma condição de saída



Este validador direciona o designer para a atividade e a condição específicas que não têm uma transição de saída. Em seguida, o designer toma a decisão de responder ou não ao aviso.

ValidateTransitionIn

O validador **ValidateTransitionIn** encontra atividades que não têm transições de entrada e não podem ser executadas no fluxo de trabalho.

Resumo da validação

- **Risco:**as atividades sem transições de entrada não têm meios de serem executadas no fluxo de trabalho. Se outra lógica for criada a partir dessas atividades, o fluxo de trabalho poderá travar, sem meios de avançar.
- **Objetivo:** localizar atividades que não têm transições de entrada.
- **Nível de gravidade:** Aviso.
- **Resultado válido:** Válido.
- **Mensagem válida:** todas as atividades neste fluxo de trabalho têm pelo menos uma transição de entrada.
- **Resultado inválido:** Inválido.
- **Mensagem inválida:** Este fluxo de trabalho contém <contagem de atividades> condições de atividade sem uma transição de entrada.
- **Ação sugerida:**remova as atividades para reduzir a confusão e facilitar a compreensão do fluxo de trabalho ou forneça a transição de entrada apropriada.
- **Publicável:** Sim
- **Executável:** Sim
- **Informações relacionadas:** Nenhuma

Solução de problemas

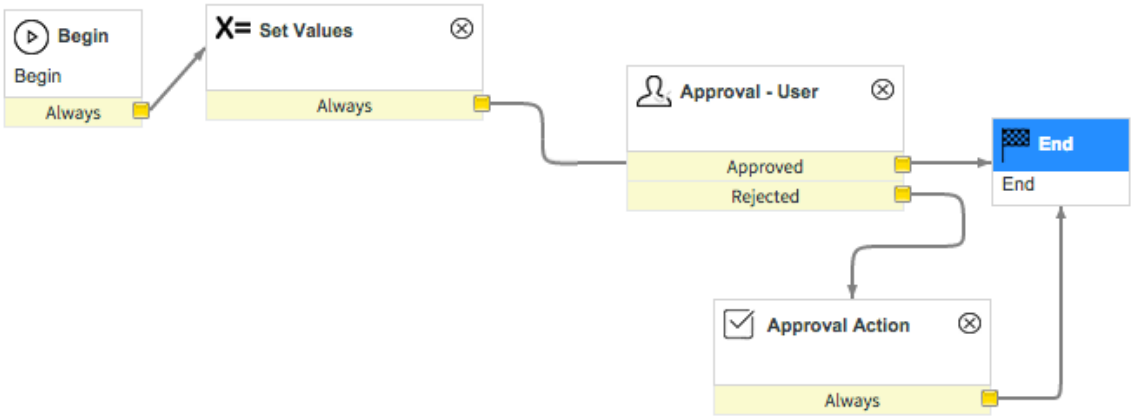
Embora as atividades detectadas neste validador não prejudiquem a execução do fluxo de trabalho, o designer precisa saber que há atividades na tela que não podem ser executadas e não têm nenhuma finalidade, em especial em um sistema de produção. Este erro normalmente é causado por uma má interpretação visual do desenho.

Este exemplo de fluxo de trabalho parece ser perfeitamente válido. Sob uma inspeção mais detalhada, no entanto, vemos que a transição de **Definir valores** não para em **Aprovação - Usuário** (não há fim de seta). Em vez disso, essa transição vai diretamente para **Término**. Como resultado, não é possível executar **Aprovação - Usuário**. Como há uma atividade no fluxo de trabalho que se baseia no roteamento da condição de aprovação, parece que o designer pretendia que a aprovação fosse executada e que é necessária uma correção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

TransitionIn inválido



Este validador direciona o designer para a atividade e a condição específicas que não têm uma transição de entrada. O designer deve estabelecer uma transição ou remover a atividade.

ValidateDanglingTransition

O validador **ValidateDanglingTransition** encontra e relata as transições que não terminam em uma atividade.

Nota:
Essas transições não são desenhadas na tela do fluxo de trabalho, mas ainda estão presentes no banco de dados.

Aviso:
Este é um erro crítico, que impede a execução de um fluxo de trabalho.

Resumo da validação

- Risco: um fluxo de trabalho com transições pendentes travará silenciosamente um fluxo de trabalho sem opções de recuperação.
- Nível de gravidade: Crítico
- Resultado válido: Válido
- Mensagem Válida: Válido
- Resultado inválido: Inválido
- Mensagem inválida: Inválido
- Ação sugerida: remova ou conecte a transição incorreta. Obtenha o nome da atividade de origem nos detalhes do relatório de validação e resolva o problema. Em seguida, execute a validação novamente para testar as mudanças.
- Publicável: Não
- Executável: Não
- Informações relacionadas: Nenhuma

Solução de problemas

Em raras ocasiões, o destino de uma transição de fluxo de trabalho se torna nulo. A tela de fluxo de trabalho não mostra evidência da transição, mas, no tempo de execução, o fluxo de trabalho trava quando encontra uma dessas transições pendentes. Se o validador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ValidateDanglingTransition relatar essa condição no momento da publicação, ele bloqueará a ação de publicação até que o problema seja resolvido. Se essa condição for detectada em uma verificação de tempo de execução, o fluxo de trabalho não terá permissão para ser executado em uma transação de registro atual. Em vez disso, o sistema adicionará uma entrada de log crítica detalhando a atividade com a transição com falha para o contexto de fluxo de trabalho do registro atual. Para permitir que o fluxo de trabalho seja executado na próxima transação apropriada, remova a transição com falha do modelo de fluxo de trabalho.

Para localizar e remover a transição com falha:

1. Anote a versão e a atividade de fluxo de trabalho que contém a transição com falha, conforme indicado nos detalhes do validador.
2. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Administração** > **Versão do Fluxo de Trabalho**.
3. Na lista de versões do fluxo de trabalho, selecione o fluxo de trabalho que tem a transição com falha.
4. No formulário Versão do fluxo de trabalho, adicione a lista relacionada de atividades de fluxo de trabalho. Clique no ícone de menu, selecione **Configurar > Listas relacionadas**, mova **a Atividade de fluxo de trabalho -> Versão do fluxo de trabalho** da lista **Disponível** para a lista **Selecionada** e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada **Atividades do fluxo de trabalho**, selecione a atividade citada no validador.
6. No formulário Atividade de fluxo de trabalho, exiba a seção ou guia **Transições de fluxo de trabalho** e identifique a transição nessa lista que não tem valor ou tem um valor nulo na coluna **Para**.
7. Exclua essa transição.
8. Retorne à versão do fluxo de trabalho e execute novamente a verificação de validação.

O aviso **crítico** deve desaparecer. O fluxo de trabalho deve ser executado conforme o esperado na próxima transação apropriada.

ValidateSubflows

O validador **ValidateSubflows** detecta os fluxos de trabalho incluídos como subfluxos que estão inativos, excluídos ou indisponíveis como um fluxo de trabalho publicado para o usuário atual.

Qualquer condição destas faz o fluxo de trabalho travar quando a atividade de fluxo de trabalho no fluxo principal for encontrada.

> **⚠ Aviso:**
> Este é um erro crítico, que impede a execução de um fluxo de trabalho.

Resumo da validação

- Risco: um fluxo de trabalho primário que faz a transição para um subfluxo excluído trava indefinidamente, sem opções de recuperação.
- Nível de gravidade: Crítico
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: Este fluxo de trabalho contém <contagem> subfluxos válidos.
- Resultado inválido: Inválido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mensagem inválida: Este fluxo de trabalho contém <contagem de inválidos> subfluxo(s) inválido(s) do total de <contagem total de subfluxos> subfluxos.
- Ação sugerida: remova o link no fluxo de trabalho primário para o subfluxo questionável, examine o subfluxo para garantir que ele é válido e está publicado ou que foi submetido a check-out para o usuário atual. Depois de fazer a correção no estado do subfluxo, execute a validação novamente para testar as mudanças.
- Publicável: Não
- Executável: Não
- Informações relacionadas: Fluxos de trabalho usados como subfluxos

Solução de problemas

Quando um fluxo de trabalho é executado, sem importar se ele é um subfluxo ou um fluxo principal, o mecanismo de script determina qual versão de um fluxo de trabalho deve ser executada, considerando o usuário atual e as condições do fluxo de trabalho. Quando um fluxo de trabalho é submetido a check-out pelo mesmo usuário que o está executando, a versão em check-out é a versão executada. Se o usuário não for a mesma pessoa que fez check-out do fluxo de trabalho, a versão publicada do fluxo de trabalho será executada. Se não houver fluxo de trabalho publicado, nenhum fluxo de trabalho será executado.

Um cenário abordado pelo validador **ValidateSubflows** é quando um fluxo de trabalho:

- Foi submetido a check-out para o Usuário A.
- É um subfluxo em um fluxo de trabalho primário que está sendo executado pelo Usuário B.
- Não tem alternativa publicada para o subfluxo que está sendo executado pelo Usuário B.

Quando isso ocorre, o fluxo de trabalho primário é executado até o subfluxo não publicado e depois trava nessa atividade, sem meios de avançar na transição. Os fluxos principais que encontram essa condição em um subfluxo não podem ser executados em uma transação do registro atual. Em vez disso, uma entrada de log crítica detalhando o estado do subfluxo é adicionada ao registro do contexto de fluxo de trabalho do fluxo atual. Para corrigir o problema, remova o subfluxo do fluxo principal ou publique o subfluxo para que ele seja disponibilizado ao Usuário B. Isso permite que o fluxo de trabalho seja executado na próxima transação apropriada.

Outro cenário abordado pelo validador **ValidateSubflow** é quando um fluxo de trabalho:

- É um subfluxo em um fluxo de trabalho primário que está sendo executado por qualquer usuário.
- Não tem alternativa publicada para o subfluxo, porque o fluxo de trabalho foi excluído ou todas as versões do fluxo de trabalho estão inativas ou não publicadas.

Nota:
Você não pode excluir um fluxo de trabalho de lista ou de formulário que seja um subfluxo. No entanto, você pode criar uma dessas condições instáveis com script avançado, opções de SQL ou conjuntos de atualizações incompletos que contenham fluxos principais, mas não os subfluxos referenciados. Durante a solução de problemas de um fluxo de trabalho que acionou este validador, considere o histórico do subfluxo ao avaliar a condição de erro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ValidateScriptForCurrentDotUpdate

O validador **ValidateScriptForCurrentDotUpdate** encontra atividades de fluxo de trabalho com scripts que usam a função `current.update()`.

A chamada de `current.update()` causa atrasos significativo de desempenho no processamento da transação e pode fazer com que uma instância trave.

Resumo da validação

- *Risco*: na melhor das hipóteses, um fluxo de trabalho que usa `current.update()` em scripts apresenta desempenho degradado. No pior caso, o fluxo de trabalho entra em um loop infinito e recursivo que causa falha no servidor.
- *Nível de gravidade:* Aviso
- *Resultado válido:* Válido
- *Mensagem válida*: O JavaScript neste fluxo de trabalho não tem instâncias de "current.update()".
- *Resultado inválido:* Inválido
- *Mensagem inválida*: Este fluxo de trabalho usa "current.update()" em <contagem de referências de current.update> declarações JavaScript.
- *Ação sugerida*: remova `current.update()` dos scripts de atividade citados por este validador. Os fluxos de trabalho são executados em uma transação e a atual é atualizada, ou possivelmente inserida, no final da transação, se apropriado. Não há necessidade de atualizar explicitamente o registro durante a transação.
- *Publicável:* Sim
- *Executável:* Sim

Problemas com current.update() em scripts de fluxo de trabalho

Um fluxo de trabalho inicia a execução de uma destas maneiras:

- *Mecanismo de script*: se um fluxo de trabalho for atribuído a uma tabela específica e receber uma condição de execução, será executado em INSERT.
- *Script*: qualquer regra de negócio, inclusão de script, script em segundo plano ou client script pode iniciar um fluxo de trabalho usando a inclusão de script de fluxo de trabalho e chamando `startFlow()`.

O mecanismo de fluxo de trabalho inicia um fluxo de trabalho com base nos critérios correspondentes do registro atual que está sendo inserido. A transação de atual é gerenciada pelo mecanismo de script, e não pelo fluxo de trabalho. Os fluxos de trabalho que progridem na `update()` do registro atual não são invocados por meio do mecanismo de fluxo de trabalho, mas como uma chamada de um client script ou de uma regra de negócio. Em qualquer caso, o mecanismo de script é invocado, e o registro atual é colocado na memória. As edições e modificações nos campos atuais são feitas e estão disponíveis para outras atividades e scripts que são executados na mesma transação.

Quando apropriado, outros mecanismos executados em sequência com o mecanismo de fluxo de trabalho, como o mecanismo de regra de negócio ou a normalização de campo, são invocados em relação à mesma transação de registro atual. As mudanças feitas no atual por meio desses scripts e atividades modificam o registro na memória. Esses valores de mudança estão disponíveis para referência nas outras transações chamadas de atividades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e scripts na mesma transação INSERT. Quando todas as mudanças esperadas forem executadas, o registro atual será inserido.

Quando um desses scripts chama `current.update()` em um registro que ainda não foi inserido, a ação força uma transação de banco de dados desnecessária e propensa a erros. Se um registro ainda não estiver no banco de dados, ele não poderá ser atualizado. As regras de negócio que são acionadas em `update()` em um registro no processo de ser inserido podem causar uma condição de loop muito instável e potencialmente infinita.

Solução de problemas

Este validador detecta o uso de `current.update()` em qualquer campo de script editável. Não chame `current.update()` em um script de fluxo de trabalho. No caso de um INSERT ou UPDATE de atual, as mudanças feitas no atual estarão disponíveis para todos os scripts em execução na mesma transação, e o mecanismo de script armazenará todas as mudanças no banco de dados. Deixe a atualização de atual para o mecanismo. Use os scripts somente para definir e fazer referência aos valores de campo atuais.

ValidateLowestCommonTable

O validador **ValidateLowestCommonTable** relata a tabela mais baixa na hierarquia do Glide usada pelo fluxo de trabalho.

Por exemplo, a tabela Item solicitado [sc_req_item] é a mais baixa em um fluxo de trabalho que contém uma atividade **Tarefa de catálogo**. Essas informações são significativas para um designer que deseja mudar a tabela na qual um fluxo de trabalho existente é executado após adicionar atividades à tela.

Nota:
Este validador só fornece informações. Ele não indica uma condição de erro ou aviso.

Resumo da validação

- Risco: este validador só informa e não tem nenhum risco associado a ele.
- Nível de gravidade: Dados/Informações
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: A tabela comum mais baixa neste fluxo de trabalho é <table_name>.
- Resultado inválido: N/A (somente informativo)
- Mensagem inválida: N/A (somente informativo)
- Ação sugerida: nenhuma
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Atividades de fluxo de trabalho

ValidateTableChange

O validador **ValidateTableChange** relata todas as atividades no fluxo de trabalho que são inválidas de acordo com a tabela associada à versão do fluxo de trabalho.

Por exemplo, uma versão de fluxo de trabalho que está associada à tabela Solicitação de mudança [change_request] mas tem uma atividade **Solicitação do catálogo** na tela é inválida, pois a atividade não é compatível com a tabela 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.

Resumo da validação

- Risco: se o registro atual no tempo de execução não for originado na tabela especificada pela tabela comum mais baixa, as atividades da tabela comum mais baixa não poderão definir valores específicos.
- Nível de gravidade: Aviso, se a tabela associada a um fluxo de trabalho for superior na hierarquia à tabela comum mais baixa necessária para as atividades de fluxo de trabalho.
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: Todas as atividades são válidas para a tabela recém-selecionada
- Resultado inválido: Atividade inválida
- Mensagem inválida: Este fluxo de trabalho contém <contagem de atividades inválidas> atividades inválidas para a tabela recém-selecionada.
- Ação sugerida: faça uma destas mudanças:
  - Mude o fluxo de trabalho para não exigir as atividades associadas à tabela mais baixa relatada.
  - Modifique o fluxo de trabalho para usar uma tabela que contenha a tabela comum mais baixa em sua hierarquia.
  - Verifique se o registro atual atende aos requisitos das atividades em risco.
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Atividades de fluxo de trabalho

Solução de problemas

Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Administração** > **Definições de Atividades**. Observe a coluna **Tabela** na lista. Cada atividade que não é global está associada a uma tabela.

Quando você seleciona uma tabela no formulário Propriedades do fluxo de trabalho, o menu de atividades apresenta somente atividades compatíveis com a tabela selecionada. A associação de uma tabela a uma atividade de fluxo de trabalho permite que o sistema tome determinadas decisões sobre a atividade que afetam a comparação de valor, o roteamento de condição ou a configuração e a obtenção de valores de campos no registro atual.

Quando um fluxo de trabalho é definido para a tabela Global [global], é possível que o processo de execução do fluxo de trabalho garanta que o registro atual atenda aos requisitos das atividades identificadas por este validador. Nesse caso, a atividade ainda funciona conforme o esperado. Se essa garantia não puder ser obtida pelo processo do usuário, não use a atividade identificada pelo validador sem atribuir uma tabela que atenda aos requisitos de todas as atividades na tela.

Esta verificação de validação garante que a tabela especificada por todas as atividades em um fluxo de trabalho específico seja incluída na hierarquia da tabela selecionada para o fluxo de trabalho.

ValidateParentFlow

O validador **ValidateParentFlow** relata os fluxos de trabalho que usam o fluxo de trabalho como subfluxo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resumo da validação

- **Risco:** não há risco em um fluxo de trabalho ser um subfluxo. Este é apenas um aviso de que outros fluxos de trabalho estão em risco por mudanças drásticas em um subfluxo.
- **Nível de gravidade:** Aviso
- **Resultado válido:** Válido
- **Mensagem válida:** Atualmente <nome da versão do fluxo de trabalho> não é um subfluxo.
- **Resultado inválido:** Nenhum
- **Mensagem de aviso:** Esta versão de fluxo de trabalho (<nome da versão do fluxo de trabalho>) é necessária como um subfluxo em <contagem de versões do fluxo de trabalho> outros fluxos de trabalho.
- **Ação sugerida:** tenha cuidado ao modificar itens como parâmetros de entrada e valores de retorno para garantir que os fluxos de trabalho primários não sejam afetados negativamente.
- **Publicável:** Sim
- **Executável:** Sim
- **Informações relacionadas:** Fluxos de trabalho usados como subfluxos

Solução de problemas

O sistema avisa o designer de fluxo de trabalho no momento da publicação e durante a validação que um fluxo de trabalho é um subfluxo. Esse aviso lembra ao designer de que as mudanças no fluxo de trabalho atual têm o potencial de afetar os fluxos de trabalho citados no relatório de validação ou outros fluxos de trabalho já em execução na produção. Mesmo que a mudança em um fluxo de trabalho que é um subfluxo sejam muito simples, teste completamente todos os fluxos primários citados neste relatório de validação antes da publicação.

Quando um fluxo de trabalho é um subfluxo, as mudanças que podem fazer com que ele se torne inválido incluem:

- Mudança dos tipos de dados das variáveis de entrada. Verifique se todos os fluxos de trabalho primários citados no relatório de validação podem passar o tipo de valor correto.
- Inclusão de variáveis de entrada. Verifique se todos os fluxos de trabalho primários citados no relatório de validação são capazes de passar todos os valores de variáveis para o subfluxo.
- Mudança ou remoção do valor de retorno de um fluxo de trabalho. Verifique se as mudanças no valor de retorno de um fluxo de trabalho são compatíveis com os requisitos de todos os fluxos primários.
- Mudança da tabela na qual o fluxo de trabalho é executado. Verifique se a seleção da tabela é compatível com todos os fluxos primários.

Nota:
Para excluir um fluxo de trabalho que é um subfluxo, primeiro remova o subfluxo de todos os fluxos primários citados no relatório de validação para remover a dependência. Depois que as dependências forem eliminadas, um usuário com a função apropriada poderá excluir o subfluxo.

ValidateSingleEnd

O validador **ValidateSingleEnd** encontra e identifica várias atividades **Término** em um único fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Várias atividades **Término** em um fluxo de trabalho podem ser intencionais e não afetá-lo ou podem ser um erro que o designer precisa corrigir.

Resumo da validação

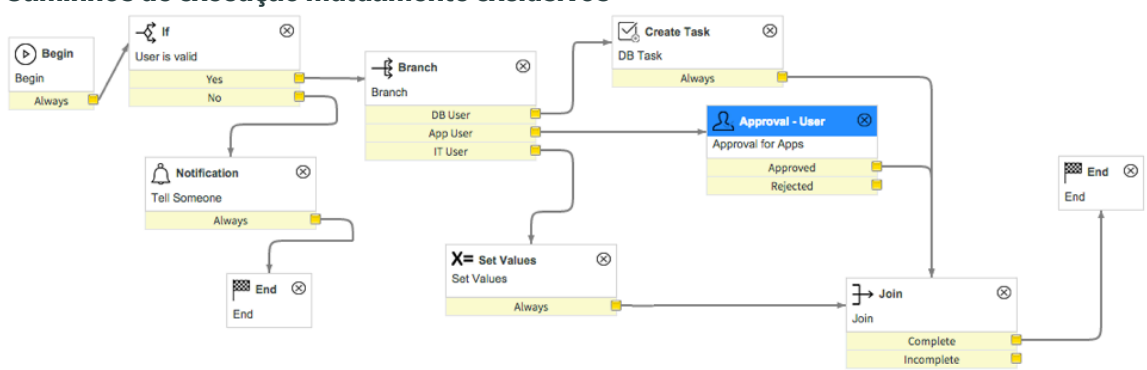
- Risco: se os caminhos de execução para as atividades **Término** não forem mutuamente exclusivos, o primeiro **Término** encontrado concluirá o fluxo de trabalho e cancelará todas as outras atividades em execução.
- Nível de gravidade: Aviso
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: Este fluxo de trabalho contém 1 atividade "Término".
- Resultado inválido: Atividade inválida
- Mensagem inválida: Este fluxo de trabalho contém <contagem de términos> atividades "Término".
- Ação sugerida: remova as atividades **Término** estranhas que não deveriam fazer parte do design.
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Nenhuma

Solução de problemas

Assim que uma atividade **Término** for encontrada, o fluxo de trabalho será concluído, mesmo se houver outros caminhos de execução viáveis que levem a uma segunda atividade **Término** e ainda estejam em execução. Essas atividades em execução serão canceladas como parte das ações de limpeza da atividade **Término**. Portanto, os resultados do design de fluxos de trabalho com vários **Términos** devem ser considerados com cuidado.

No caso de fluxos de trabalho grandes, em geral é mais intuitivo ler o fluxo de trabalho quando há várias atividades **Término**. No exemplo a seguir, os caminhos para os dois **Términos** são caminhos de execução mutuamente exclusivos. Se este fosse um fluxo de trabalho grande, com muitas atividades entre a **Ramificação** e o segundo **Término**, o valor dos vários términos se tornaria aparente. Rastrear uma resposta **Não** de **Usuário é inválido** para um único **Término** atrás de 33 outras atividades seria significativamente mais difícil. Não há risco neste design de fluxo de trabalho, pois não há motivo para outras atividades serem executadas se a atividade **Término** após a atividade **Notificação** encerrar o fluxo de trabalho.

Caminhos de execução mutuamente exclusivos

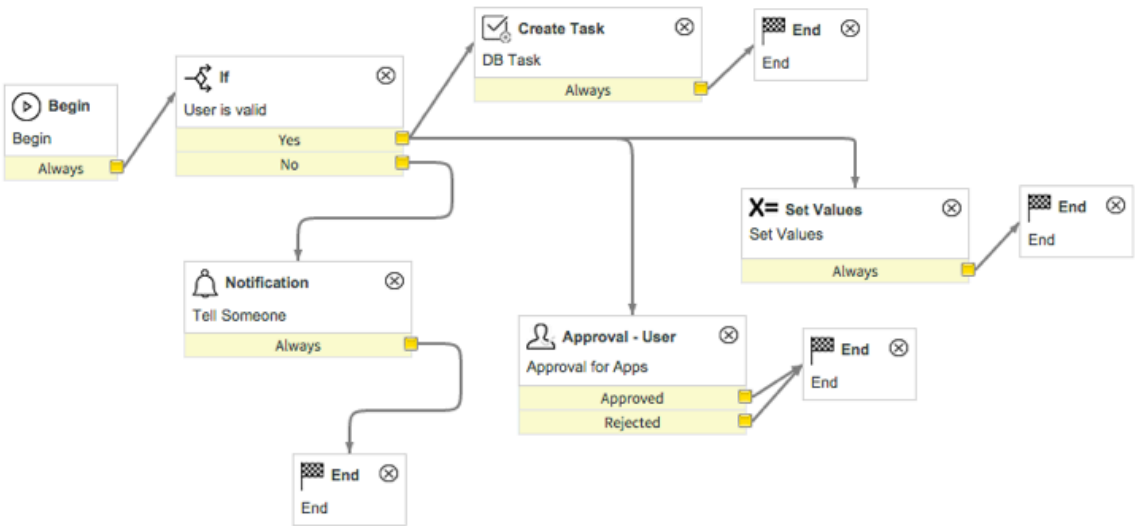


Tradução automática

© 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.

O próximo exemplo tem várias atividades **Término** em caminhos de execução que não são mutuamente exclusivos. Uma resposta **Sim** de **Usuário é válido** faz com que a atividade **Definir valores** seja concluída imediatamente. Ao atingir sua atividade **Término** primeiro, este caminho de execução cancela as atividades **Aprovação de apps** e **Tarefa de banco de dados**, o que pode não ser o resultado desejado. Se todos os caminhos devem ser concluídos antes de **Término**, as atividades devem chegar a um **Ingresso** (como no exemplo anterior) que faça a transição para um único **Término**.

Caminhos de execução mutuamente inexclusivos



Nota:
Para adicionar o segundo **Término**, clique com o botão direito do mouse para copiar a atividade **Término** original e colá-la na tela. Na maioria dos casos, um único **Término** é a maneira melhor e mais confiável de garantir que todas as atividades previstas para serem executadas antes da conclusão do fluxo de trabalho o façam com sucesso.

ValidateUpdateSetDependencies

O validador **ValidateUpdateSetDependencies** identifica todos os subfluxos chamados no fluxo de trabalho atual e determina se algum desses subfluxos está sendo editado em um conjunto de atualizações diferente (em andamento).

Este aviso informa ao usuário que o fluxo de trabalho e uma ou mais dependências estão sendo modificados ativamente de uma maneira que não será implantada simultaneamente em outra instância sem esforço adicional.

Para obter informações sobre conjuntos de atualizações, consulte Criação e seleção de um conjunto para atualização .

Resumo da validação

- Risco: se um fluxo de trabalho primário for editado em um conjunto de atualizações e seu subfluxo dependente for editado em outro, os dois fluxos de trabalho poderão não ser compatíveis quando movidos para uma instância diferente. Mudanças feitas de maneira independente, como valores comuns ou esperados, poderão tornar os dois fluxos de trabalho incompatíveis.
- Nível de gravidade: Aviso
- Resultado válido: Válido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mensagem válida: Não foram encontrados problemas de dependência de conjunto de atualizações.
- Resultado inválido: Inválido
- Mensagem Inválida: Este fluxo de trabalho tem fluxos de trabalho dependentes que estão em um conjunto de atualizações diferente.
- Ação sugerida: modifique e implante ambos os fluxos de trabalho no mesmo conjunto de atualizações. Se você precisar modificar dependências em conjuntos de atualizações separados, use um destes métodos:
  - Assegure que todos os conjuntos de atualizações sejam migrados simultaneamente.
  - Antes de implantar o conjunto de atualizações de fluxo principal, mescle as dependências em um conjunto de atualizações antes de sua conclusão.
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações

Solução de problemas

Um fluxo de trabalho é adicionado a um conjunto de atualizações somente quando o fluxo de trabalho é publicado. Este validador emite um aviso quando existe uma das seguintes condições:

- Um subfluxo publicado está em um conjunto de atualizações diferente do fluxo de trabalho primário, e esse conjunto de atualizações está em andamento.
- Um subfluxo foi submetido a check-out por outro usuário, que está trabalhando em um conjunto de atualizações diferente daquele do usuário atual.

Nota:
Este validador não procura conjuntos de atualizações que foram encerrados. Ele verifica somente os conjuntos de atualizações que estão em andamento ou os conjuntos de atualizações de todos os subfluxos usados pelo fluxo de trabalho atual que forem submetidos a check-out para usuários que estão trabalhando em um conjunto para atualização diferente.

Exemplo

O exemplo a seguir mostra um cenário de desenvolvimento em risco, no qual dois usuários criam dependências entre fluxos de trabalho em diferentes conjuntos de atualizações.

Usuário A:

1. Define o Conjunto de atualizações A como o conjunto de atualizações atual.
2. Submete o Fluxo de trabalho A ao check-out.
3. Altera o valor de retorno do tipo **Cadeia de caracteres** no Fluxo de trabalho A para um tipo **Referência/Usuário**.
4. Publica o Fluxo de trabalho A, causando uma entrada no Conjunto de atualizações A.

Usuário B:

1. Define o Conjunto de atualizações B como o conjunto de atualizações atual.
2. Submete o Fluxo de trabalho B ao check-out.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Inclui o Fluxo de trabalho A como subfluxo.
4. Usa o valor de retorno de referência do usuário do Fluxo de trabalho A como atribuição de aprovação.
5. Publica o Fluxo de trabalho B, causando uma entrada no Conjunto de atualizações B.

Riscos

- O Usuário B move o Conjunto de atualizações B para uma instância diferente que tem uma versão mais antiga do Fluxo de trabalho A. O valor de retorno não é uma referência do usuário, o que faz com que o resultado do Fluxo de trabalho B seja diferente daquele quando foi testado no desenvolvimento.
- O Usuário B move o Conjunto de atualizações B para uma nova instância que não tem uma versão do Fluxo de trabalho A. O Fluxo de trabalho B tem uma falha de validação no tempo de execução e não pode ser executado. Uma entrada de log é adicionada ao log do fluxo de trabalho do registro atual.

Possíveis soluções

Solução 1

Migre o fluxo de trabalho primário e todos os fluxos de trabalho dependentes juntos para uma nova instância usando o mesmo conjunto de atualizações.

1. Defina o conjunto de atualizações como aquele que você quer usar para migrar as novas instâncias.
2. Verifique e publique novamente os fluxos de trabalho que precisam ser incluídos. Esta ação força uma entrada no conjunto de atualizações atual.
3. Conclua o conjunto de atualizações com todas as dependências.
4. Siga os procedimentos padrão para migrar conjuntos de atualizações para instâncias locais.

Solução 2

Mova fluxos de trabalho dependentes entre conjuntos de atualizações.

1. Identifique o conjunto de atualizações que contém o fluxo de trabalho principal a ser migrado.
2. Navegue até **Conjuntos de atualizações do sistema > Conjuntos de atualizações locais**.
3. Encontre e selecione o conjunto de atualizações que contém as dependências do fluxo de trabalho principal.
4. Na lista relacionada **Atualizações do cliente**, selecione a versão do fluxo de trabalho do subfluxo que você deseja mover.
5. Selecione o conjunto de atualizações que contém o fluxo de trabalho primário no campo **Conjunto de atualizações**. Se esse campo não estiver no formulário de atualização do cliente, configure o formulário e adicione o campo.
6. Clique em **Atualizar** e o sistema de base moverá o subfluxo dependente para o conjunto de atualizações selecionado.
7. Repita as etapas de 4 a 6 para adicionar subfluxos dependentes adicionais ao conjunto de atualizações do fluxo primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ValidateUpdateSetParentDependencies

O validador **ValidateUpdateSetParentDependencies** identifica todos os subfluxos que chamam o fluxo de trabalho atual como subfluxo e determina se algum desses fluxos de trabalho primários está sendo editado em um conjunto de atualizações diferente que esteja em andamento.

Este aviso informa ao usuário que o fluxo de trabalho e um ou mais fluxos de trabalho que dependem dele estão sendo modificados ativamente de uma maneira que não será implantada simultaneamente em outra instância sem esforço adicional.

Resumo da validação

- Risco: se um fluxo de trabalho primário for editado em um conjunto de atualizações e seu subfluxo dependente for editado em outro, os dois fluxos de trabalho poderão não ser compatíveis quando movidos para uma instância diferente. Mudanças feitas de maneira independente, como a edição de valores comuns ou esperados, poderão tornar os dois fluxos de trabalho incompatíveis.
- Nível de gravidade: Aviso
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: Não foram encontrados problemas de dependência de conjunto de atualizações.
- Resultado inválido: Inválido
- Mensagem Inválida: Este fluxo de trabalho tem fluxos de trabalho dependentes que estão em um conjunto de atualizações diferente.
- Ação sugerida: modifique e implante ambos os fluxos de trabalho no mesmo conjunto de atualizações. Se você precisar modificar dependências em conjuntos de atualizações separados, use um destes métodos:
  - Assegure que todos os conjuntos de atualizações sejam migrados simultaneamente.
  - Antes de implantar o conjunto de atualizações de fluxo principal, mescle as dependências em um conjunto de atualizações antes de definir sua conclusão.
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações

Solução de problemas

Um fluxo de trabalho é adicionado a um conjunto de atualizações somente quando o fluxo de trabalho é publicado. Este validador emite um aviso quando existe uma das seguintes condições:

- Um subfluxo publicado está em um conjunto de atualizações diferente do fluxo de trabalho primário, e esse conjunto de atualizações está em andamento.
- Um subfluxo foi submetido a check-out por outro usuário, que está trabalhando em um conjunto de atualizações diferente daquele do usuário atual.

Nota:
Este validador não procura conjuntos de atualizações que foram encerrados. Ele verifica somente os conjuntos para atualização que estão em andamento ou os conjuntos de atualizações de todos os fluxos de trabalho primários que chamem o fluxo de trabalho atual e sejam submetidos a check-out para usuários que estão trabalhando em um conjunto de atualização diferente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo

O exemplo a seguir mostra um cenário de desenvolvimento em risco, no qual dois usuários criam dependências entre fluxos de trabalho em diferentes conjuntos de atualizações.

Usuário A:

1. Define o Conjunto de atualizações A como o conjunto de atualizações atual.
2. Submete o Fluxo de trabalho A ao check-out.
3. Altera o valor de retorno do tipo **Cadeia de caracteres** no Fluxo de trabalho A para um tipo **Referência/Usuário**.
4. Publica o Fluxo de trabalho A, causando uma entrada no Conjunto de atualizações A.

Usuário B:

1. Define o Conjunto de atualizações B como o conjunto de atualizações atual.
2. Submete o Fluxo de trabalho B ao check-out.
3. Inclui o Fluxo de trabalho A como subfluxo.
4. Usa o valor de retorno de referência do usuário do Fluxo de trabalho A como atribuição de aprovação.
5. Publica o Fluxo de trabalho B, causando uma entrada no Conjunto de atualizações B.

Riscos

- O Usuário B move o Conjunto de atualizações B para uma instância diferente que tem uma versão mais antiga do Fluxo de trabalho A. O valor de retorno não é uma referência do usuário, o que faz com que o resultado do Fluxo de trabalho B seja diferente daquele quando foi testado no desenvolvimento.
- O Usuário B move o Conjunto de atualizações B para uma nova instância que não tem uma versão do Fluxo de trabalho A. O Fluxo de trabalho B tem uma falha de validação no tempo de execução e não pode ser executado. Uma entrada de log é adicionada ao log do fluxo de trabalho do registro atual.

Possíveis soluções

Solução 1

Migre o fluxo de trabalho primário e todos os fluxos de trabalho dependentes juntos para uma nova instância usando o mesmo conjunto de atualizações.

1. Defina o conjunto de atualizações como aquele que você quer usar para migrar as novas instâncias.
2. Verifique e publique novamente os fluxos de trabalho que precisam ser incluídos.

   Nota:
   Esta ação força uma entrada no conjunto de atualizações atual.

3. Conclua o conjunto de atualizações com todas as dependências.
4. Siga os procedimentos padrão para migrar conjuntos de atualizações para instâncias locais. Para obter informações sobre conjuntos de atualizações, consulte Conjuntos 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.

Solução 2

Mova fluxos de trabalho dependentes entre conjuntos de atualizações.

1. Identifique o conjunto de atualizações que contém o fluxo de trabalho principal a ser migrado.
2. Navegar até **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações locais**.
3. Encontre e selecione o conjunto de atualizações que contém as dependências do fluxo de trabalho principal.
4. Na lista relacionada **Atualizações do cliente**, selecione a versão do fluxo de trabalho do subfluxo que você deseja mover.
5. Selecione o conjunto de atualizações que contém o fluxo de trabalho primário no campo **Conjunto de atualizações**. Se esse campo não estiver no formulário de atualização do cliente, configure o formulário e adicione o campo.
6. Clique em **Atualizar**. O sistema de base move o subfluxo dependente para o conjunto de atualizações selecionado.
7. Repita as etapas de 4 a 6 para adicionar subfluxos dependentes adicionais ao conjunto de atualizações do fluxo primário.

ValidateInputVarUpdateSetDependencies

O validador **ValidateInputVarUpdateSetDependencies** examina os conjuntos de atualizações para garantir que as variáveis de entrada de um determinado fluxo de trabalho não tenham sido excluídas em conjuntos para atualização diferentes daqueles **em andamento** no momento.

Resumo da validação

- Risco: os fluxos de trabalho e suas variáveis de entrada não são movidos juntos em um único conjunto de atualizações. A exclusão de variáveis de entrada é capturada em uma entrada de atualização diferente. Se essas duas entradas não estiverem no mesmo conjunto de atualizações, a execução do fluxo de trabalho poderá ser instável.
- Objetivo: determinar se as variáveis de entrada que pertenciam a este fluxo de trabalho foram excluídas em um conjunto de atualizações diferente.
- Nível de gravidade: Aviso
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: Não foram encontrados problemas de dependência de conjunto de atualizações para variáveis de entrada.
- Resultado inválido: Inválido
- Mensagem inválida: Há variáveis de entrada que foram excluídas e registradas em log em um conjunto de atualizações diferente.
- Ação sugerida: se a exclusão não deve ser separada do fluxo de trabalho, verifique se ambos os conjuntos para atualização foram confirmados simultaneamente na nova instância ou mescle ambas as cargas em um único conjunto para atualização.
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solução de problemas

As variáveis de entrada do fluxo de trabalho obtêm entradas individuais na lista relacionada **Atualização do cliente** no conjunto de atualizações do usuário atual. Este validador relata ao usuário quando ocorrem exclusões de entrada de fluxo de trabalho em um conjunto de atualizações diferente daquele do usuário atual.

Siga as instruções para Remoção de variável de entrada quando o validador emitir este aviso.

ValidateWorkflowEndStages

O validador **ValidateWorkflowEndStages** verifica se, em fluxos de trabalho com fases, a atividade de término do fluxo de trabalho tem uma fase chamada Concluir ou Concluído.

Se o fluxo de trabalho tiver fases associadas a ele, mas não tiver a fase concluída na atividade de término, o indicador de fase não mostrará que o fluxo de trabalho foi concluído.

Resumo da validação

- Risco: o indicador de fase não mostrará que o fluxo de trabalho foi concluído.
- Nível de gravidade: Aviso
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: As fases de término do fluxo de trabalho são válidas.
- Resultado inválido: Inválido
- Mensagem inválida: Atividade final A encontrada com fase inválida "S".
- Ação sugerida: se isso não for intencional no design, faça as mudanças apropriadas.
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Atividades de fluxo de trabalho

Solução de problemas

Verifique se há uma atividade de término no fluxo de trabalho. Confirme se essa atividade atribui uma fase chamada Concluir ou Concluído.

ValidateWorkflowStageColumn

O validador **ValidateWorkflowStageColumn** detecta e relata quando o campo de fase (coluna de fase) para um fluxo de trabalho não está correto ou é inutilizável.

Resumo da validação

- Risco: os indicadores de fase podem não exibir as informações apropriadas.
- Nível de gravidade: Aviso
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: Os valores de fase do fluxo de trabalho são válidos.
- Resultado inválido: Aviso
- Resumo de informações: Avisos de fase encontrados.
- Mensagens inválidas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A Tabela T não tem uma coluna chamada C.
- O fluxo de trabalho da tabela T tem fases, mas nenhuma coluna de fase.
- A Tabela T tem uma coluna de fase "C", mas não há fases definidas por atividades.
- O fluxo de trabalho na tabela T tem uma coluna de fase "C" que não é type=workflow.

- Ação sugerida: se isso não for intencional no design, faça as mudanças apropriadas.
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Atividades de fluxo de trabalho, Fases do fluxo de trabalho

Solução de problemas

Para verificar a coluna de fase:

1. Abra e submeta um fluxo de trabalho ao check-out.
2. Abra a caixa de diálogo de propriedades da versão do fluxo de trabalho clicando no ícone de menu e selecionando **Propriedades**.
3. Exiba a guia ou a seção **Fases**.
4. Verifique se a coluna de fase atribuída é realmente uma coluna na tabela à qual o fluxo de trabalho está associado.
5. Verifique se a coluna é type=workflow.

Dica: as colunas de fase não devem ser listas de seleção. Se forem, a lista aparecerá como somente leitura em visualizações do formulário, já que a mudança desse valor de coluna fora do mecanismo de fluxo de trabalho não garante o acompanhamento seguro dos estados de fase.

ValidateWorkflowStateValues

O validador **ValidateWorkflowStateValues** verifica se vários aspectos de fase nas atividades de fluxo de trabalho estão corretos.

Este validador tem várias mensagens de erro possíveis.

Resumo da validação

- Risco: os indicadores de fase podem não exibir as informações apropriadas.
- Nível de gravidade: Aviso.
- Resultado válido: Válido.
- Mensagem válida: Os valores de fase do fluxo de trabalho são válidos.
- Resultado inválido: Inválido.
- Resumo do aviso: Avisos de fase encontrados.
- Mensagens inválidas:
  - Fase com nome vazio não é permitida.
  - Fase com valor vazio não é permitida.
  - Não é possível ter mais de uma fase com o mesmo nome: x.
  - Não é possível ter mais de uma fase com o mesmo valor: y

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

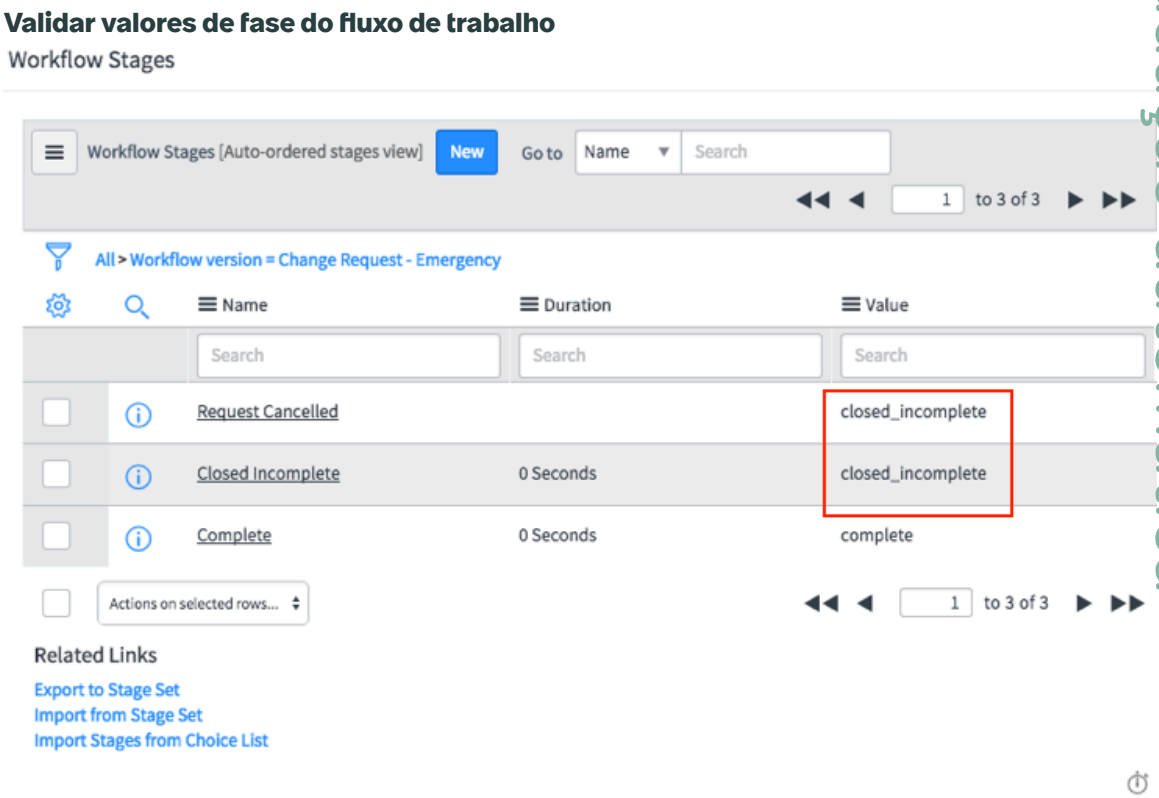
- Ação sugerida: se isso não for intencional no design, faça as mudanças apropriadas.
- Publicável: Sim.
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Atividades de fluxo de trabalho.

Solução de problemas

Use o procedimento a seguir para solucionar problemas deste validador:

1. Abra e submeta um fluxo de trabalho ao check-out.
2. Abra a lista de fases do fluxo de trabalho selecionando o ícone de menu e **Editar fases**.
3. Verifique os nomes e os valores.

   Verifique se os nomes e os valores são exclusivos e não estão vazios.
4. Se o mesmo nome ou valor de fase aparecer mais de uma vez, remova uma das linhas. Em seguida, é muito importante passar pelo fluxo de trabalho e reatribuir as fases nas atividades que usavam a fase removida.



Dica: faça uma lista de quais atividades atribuem quais fases.

Conceitos de fluxo de trabalho

Você pode fazer muitas coisas com o Editor de fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
A partir de Zurich novos clientes não recebem mais os fluxos de trabalho legados criados e publicados por ServiceNow, Inc.. Todas as funcionalidades de fluxo de trabalho legado foram substituídas por Workflow Studio conteúdo. Somente os clientes que fizeram upgrade de versões anteriores mantêm a capacidade de usar e editar fluxos de trabalho legados existentes. Embora todos os clientes retenham a capacidade de criar fluxos de trabalho legados, recomendamos que você use Workflow Studio para criar conteúdo de automação de processos. Apenas Workflow Studio receberá novos recursos e melhorias.

- Modifique as atividades principais e as condições de saída.
- Crie atividades personalizadas e reutilize os dados para outros fluxos de trabalho.

  Consulte Designer de atividades da Orquestração .
- Baixe pacotes de atividades da ServiceNow Store e crie pacotes para carregar.
- Edite fluxos de trabalho graficamente.
- Defina transições entre atividades do fluxo de trabalho.
- Para a tabela que corresponde ao fluxo de trabalho, personalize as regras de negócio.
- Resuma o andamento do fluxo de trabalho por meio de fases.
- Valide fluxos de trabalho para identificar possíveis problemas.
- Publique fluxos de trabalho para outros usuários.
- Edite várias tabelas sem precisar modificá-las diretamente.

Versões de fluxo de trabalho

Para impedir que os usuários façam mudanças em um fluxo de trabalho que afetem outros usuários do sistema, é necessário fazer o check-out dos fluxos de trabalho antes de editá-los.

Somente um usuário pode fazer check-out de um fluxo de trabalho por vez. Depois do check-out de um fluxo de trabalho, as mudanças se aplicam apenas ao usuário que fez o check-out. Os outros usuários podem continuar usando o fluxo de trabalho publicado. Depois que as mudanças forem concluídas, o fluxo de trabalho poderá ser publicado para ficar disponível a todos os usuários.

Nota:
Como cada fluxo de trabalho tem um sys_id exclusivo, fluxos de trabalho diferentes podem ter o mesmo nome. Isso normalmente é esperado em um ambiente separado por domínio, em que os usuários em empresas diferentes não podem ver os fluxos de trabalho uns dos outros porque estão em domínios diferentes. No entanto, é algo que pode gerar confusão em outros ambientes. Em geral, dê a cada fluxo de trabalho um nome exclusivo para impedir que os designers façam mudanças no fluxo de trabalho errado.

Quando uma nova versão de um fluxo de trabalho existente é publicada, as mudanças não são aplicadas a contextos de fluxo de trabalho em execução. Os contextos de fluxo de trabalho em execução no momento continuam usando a versão que estava disponível quando o fluxo de trabalho iniciou. Na próxima vez que o fluxo de trabalho for executado, ele usará a versão atualizada publicada.

Escopo do fluxo de trabalho

O escopo da aplicação de fluxo de trabalho determina o acesso que uma aplicação tem às informações em um fluxo de trabalho, especificamente aos dados contidos nas atividades dele.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando um fluxo de trabalho é criado, ele herda o escopo da aplicação do menu de engrenagem do usuário conectado. Esse escopo não pode ser mudado no Editor de fluxo de trabalho. O fluxo de trabalho é executado nesse escopo e só pode ser chamado de uma aplicação diferente se a configuração de acessibilidade do fluxo de trabalho permitir o acesso a todos os escopos (público). Caso contrário, o escopo da aplicação do fluxo de trabalho será privado para a aplicação.

Nota:
Qualquer script criado no Editor de fluxo de trabalho, como um script avançado em uma atividade *If*, é executado no escopo do fluxo de trabalho. Todas as atividades principais presentes no sistema de base ou para a Orquestração são executadas no escopo do fluxo de trabalho.

As atividades personalizadas são executadas em seu próprio escopo, mesmo que ele não seja o mesmo do fluxo de trabalho. O escopo de uma atividade personalizada pode ser privado ou público. Qualquer script executado dentro de uma atividade personalizada com um escopo só pode acessar artefatos externos que estejam dentro do escopo dessa atividade ou artefatos que estejam configurados para serem executados em qualquer escopo. Por outro lado, um artefato externo só pode acessar o script dentro dessa atividade privada se esse artefato estiver sendo executado no mesmo escopo. As atividades com escopos públicos podem interagir com artefatos externos em qualquer escopo da aplicação.

Você pode usar atividades privadas em um fluxo de trabalho que tenha um escopo de aplicação público. Essas atividades são protegidas para não estabelecer acesso fora do fluxo de trabalho. Para obter detalhes sobre como definir o escopo da aplicação para atividades personalizadas, consulte o modelo de atividade apropriado na tabela de descrição do campo.

Nota:
As atividades personalizadas carregadas na Store ServiceNow devem ser configuradas como acessíveis a todos os escopos da aplicação.

Restrições para o escopo do fluxo de trabalho

Existem algumas restrições para escopos de aplicações públicas e privadas.

Durante o tempo de execução, os fluxos de trabalho com escopo público podem acessar outros recursos da aplicação, desde que esses recursos estejam definidos como acessíveis a todos os escopos da aplicação. Os fluxos de trabalho com escopo privado em um escopo de aplicação privado só podem acessar recursos privados para seu escopo. Devido aos limites de acesso ao escopo, todos os fluxos de trabalho com escopo privado que fazem chamadas para outros recursos com escopo têm uma falha de exceção ou de atividade travada enquanto aguardam os resultados retornados. Isso ocorre ao fazer chamadas para estes recursos globais comuns:

- Filas do ECC
- Tarefas
- Aprovações
- Eventos
- Temporizadores de ANS
- Temporizadores
- Inclusões de script
- Regras de negócios
- APIs de fluxo de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

À medida que você projeta os fluxos de trabalho, valide a visibilidade e a acessibilidade de todos os recursos antes da implantação.

Consulte Escopo da aplicação .

Para obter informações sobre como configurar o escopo de um fluxo de trabalho, consulte Propriedades do fluxo de trabalho.

Domain Separation e Fluxo de trabalho

Domain Separation é compatível com o aplicativo Fluxo de trabalho. 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 **Básico**.
- Lógica de negócios: os processos podem ser criados ou modificados por cliente pelo provedor de serviço. Os casos de uso refletem o uso apropriado da aplicação por vários clientes do provedores de serviço em uma única instância.
- O proprietário da instância deve ser capaz de configurar a lógica de negócios do MVP e os parâmetros de dados por locatário conforme previsto para a aplicação específica.

Caso de uso: como administrador, preciso tornar os comentários obrigatórios no encerramento de um registro para um locatário, mas não para outro.

Visão geral

Quando a separação de domínio está habilitada, os fluxos de trabalho e as atividades de fluxo de trabalho herdam o domínio do usuário que os publica ou cria.

Como a separação de domínio funciona na aplicação Fluxo de trabalho

Embora os fluxos de trabalho sejam gerenciados por várias tabelas, somente as tabelas abaixo são usadas para recursos de separação de domínio:

- **Fluxo de trabalho [wf_workflow]** e **Versão do fluxo de trabalho [wf_workflow_version]**: usadas para Administração de processos ou separação de processos.
- **Contexto de fluxo de trabalho [wf_context]**: usada para Noções básicas sobre separação de domínio .

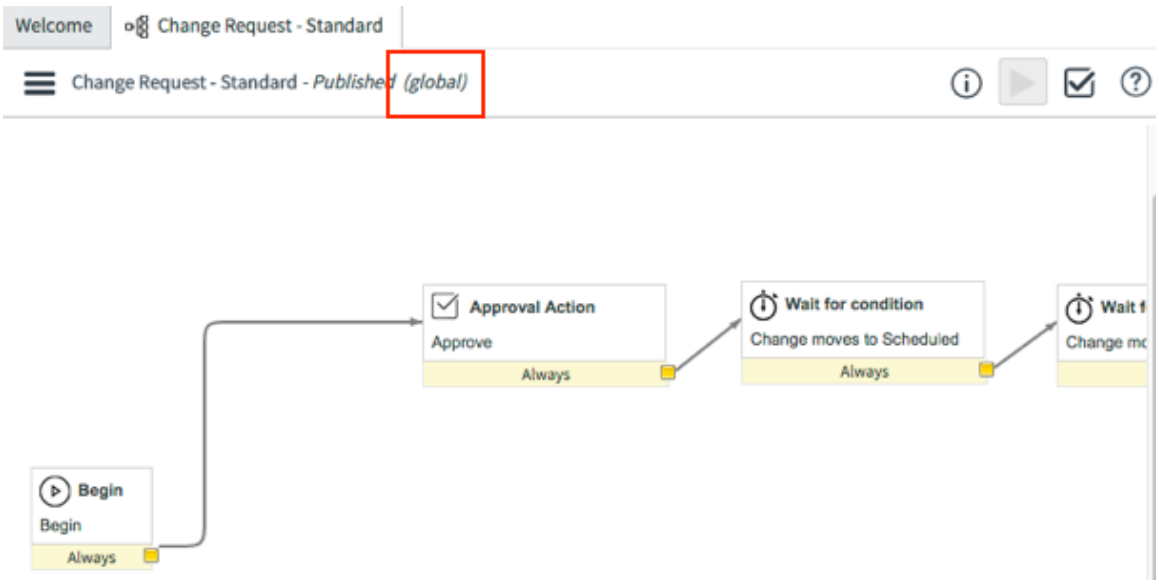
Nota:
A tabela Versão do fluxo de trabalho [wf_workflow_version] não contém um campo de domínio; os registros em Versão do fluxo de trabalho herdam o domínio do registro primário em Fluxo de trabalho.

O Editor de fluxo de trabalho exibe um domínio de fluxo de trabalho na barra de título após o nome do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Domínio do editor de fluxo de trabalho



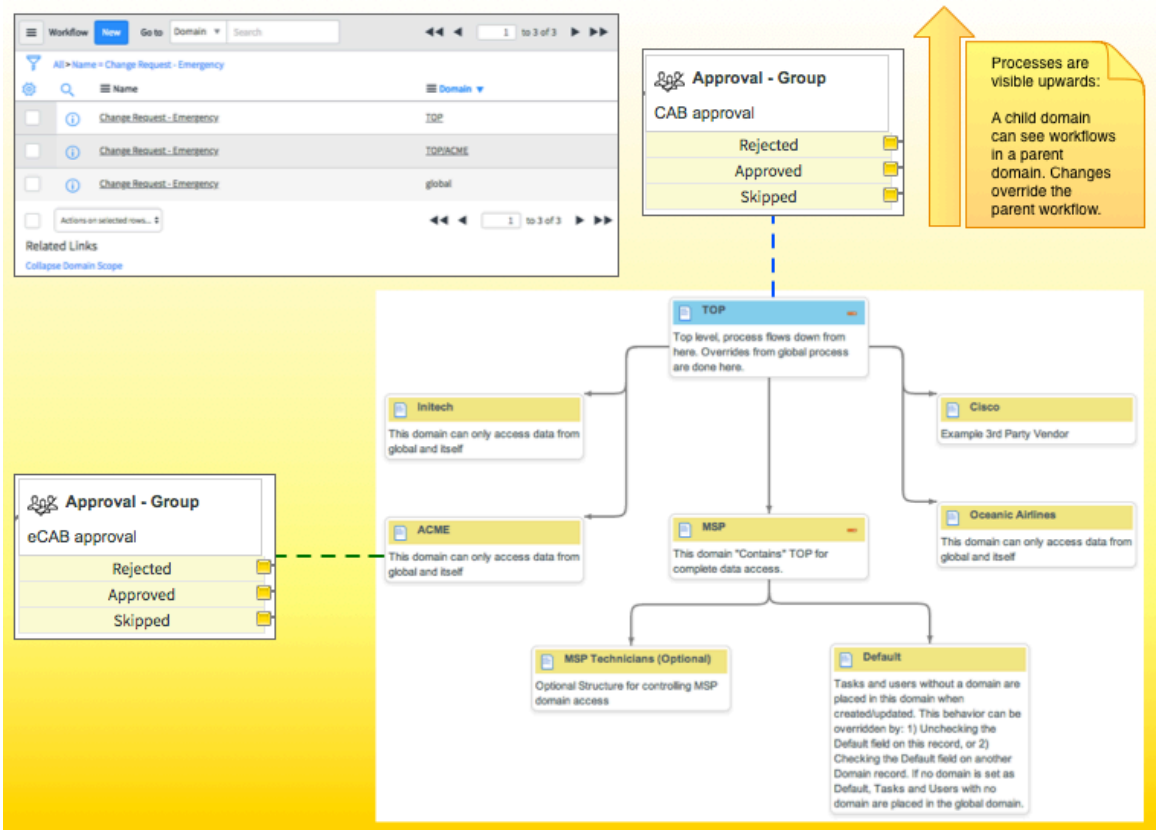
Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Fluxos de trabalho e administração delegada

A administração delegada permite que domínios secundários herdem fluxos de trabalho de níveis superiores na hierarquia de domínio e os substituam por versões específicas do domínio, se necessário.

Fluxo de trabalho e administração delegada



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os registros de fluxo de trabalho nas tabelas Fluxo de trabalho [wf_workflow] e Versão do fluxo de trabalho [wf_workflow_version] são considerados processos. Um usuário em um domínio secundário pode fazer check-out, mas não pode copiar um fluxo de trabalho de um domínio primário. Quando um usuário em um domínio secundário faz o check-out de um fluxo de trabalho de um domínio primário, o sistema cria uma versão do fluxo de trabalho no domínio desse usuário. Essa nova versão é um registro exclusivo na tabela Fluxo de trabalho [wf_workflow]. Depois que o usuário publica esse novo fluxo de trabalho, ele é usado pelos outros usuários no domínio secundário e substitui o fluxo de trabalho do domínio primário. O fluxo de trabalho original no domínio primário não estará mais visível para os usuários no domínio secundário.

Por exemplo, um provedor de serviços gerenciados (MSP) hospeda serviços de ITSM para várias empresas, incluindo ACME e Initech, em uma única instância. Como administradores, o MSP cria um fluxo de trabalho "Solicitação de mudança - Emergência" que se aplica a todos os domínios porque foi criado no domínio TOP, que é o mais alto na hierarquia de domínios. Esse fluxo de trabalho substitui o fluxo global "Solicitação de mudança - Emergência" e especifica que as solicitações de mudança de emergência exigem aprovação do grupo de aprovação do CCM. Por causa da administração delegada, cada domínio na hierarquia vê e usa esse fluxo de trabalho. Agora, suponha que o domínio ACME exija uma política de aprovação diferente, na qual as solicitações de mudança de emergência exigem aprovação do grupo de aprovação de emergência do CCM. O MSP cria outra versão do fluxo de trabalho "Solicitação de mudança - Emergência" no domínio da ACME. Esse fluxo de trabalho substitui a versão no domínio TOP e é aplicado somente a usuários no domínio da ACME.

Permissões do fluxo de trabalho

Um novo fluxo de trabalho é executado com o domínio e as credenciais do usuário que o iniciou.

O fluxo de trabalho preserva o domínio e as credenciais de um usuário até que uma atividade faça com que o fluxo de trabalho aguarde, como uma atividade de aprovação que aguarda aprovação ou rejeição. Quando o fluxo de trabalho interrompido é retomado, por exemplo, depois que um usuário aprova uma solicitação, o fluxo de trabalho usa as credenciais do usuário de aprovação, mas continua a ser executado no domínio do usuário original.

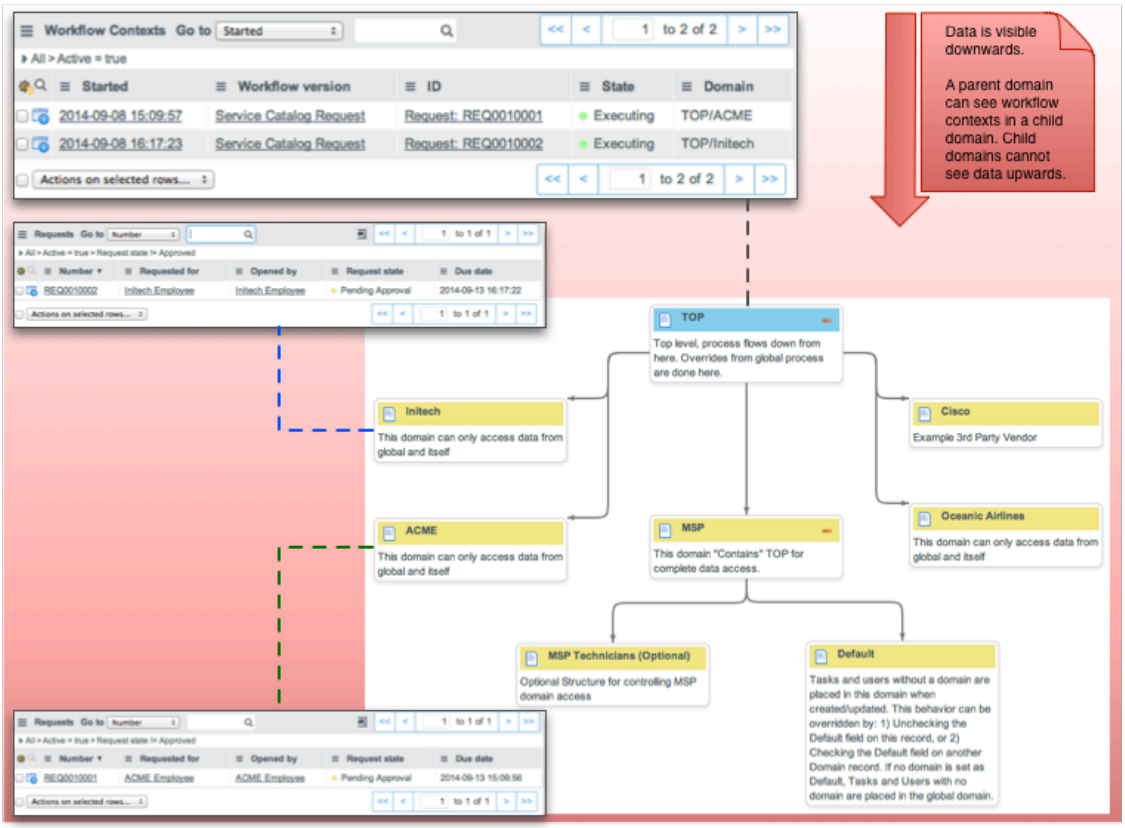
Fluxos de trabalho e separação de dados

A separação de dados restringe os contextos de fluxo de trabalho a usuários que estão no mesmo domínio do fluxo de trabalho ou são membros de um domínio primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 e separação de dados



Os registros de fluxo de trabalho na tabela Contextos do fluxo de trabalho [wf_contexts] são considerados dados. A separação de dados restringe os contextos de fluxo de trabalho a usuários que estão no mesmo domínio do fluxo de trabalho ou são membros de um domínio primário. Enquanto um usuário em um domínio primário pode ver os fluxos de trabalho em execução em um domínio secundário, um usuário em um domínio secundário não pode ver os fluxos de trabalho em execução em um domínio primário. Se necessário, os administradores podem usar domínios de visibilidade ou domínios "contém" para permitir que mais pessoas vejam os dados de um domínio específico.

Por exemplo, quando um usuário da ACME solicita algum item do catálogo de serviços, um contexto de fluxo de trabalho "Solicitação do catálogo de serviços" é criado no domínio da ACME. Da mesma forma, uma solicitação do catálogo de serviços de um usuário da Initech cria um contexto de fluxo de trabalho no domínio da Initech. Um usuário de MSP no domínio TOP pode ver ambos os contextos de fluxo de trabalho porque esse é o domínio primário dos domínios da ACME e da Initech. No entanto, quando um usuário da ACME ou da Initech faz login, a separação de dados impede que eles vejam as solicitações do catálogo de serviços um do outro. Este é o comportamento esperado, porque cada contexto de fluxo de trabalho contém dados específicos para esse domínio, como o item solicitado e o histórico de aprovação da solicitação.

Ordem de operação do mecanismo de fluxo de trabalho

O mecanismo de fluxo de trabalho é executado em uma ordem predefinida em relação às regras de negócio e às operações de banco de dados. Ele armazena em cache os fluxos de trabalho publicados e normalmente usados para melhorar o desempenho.

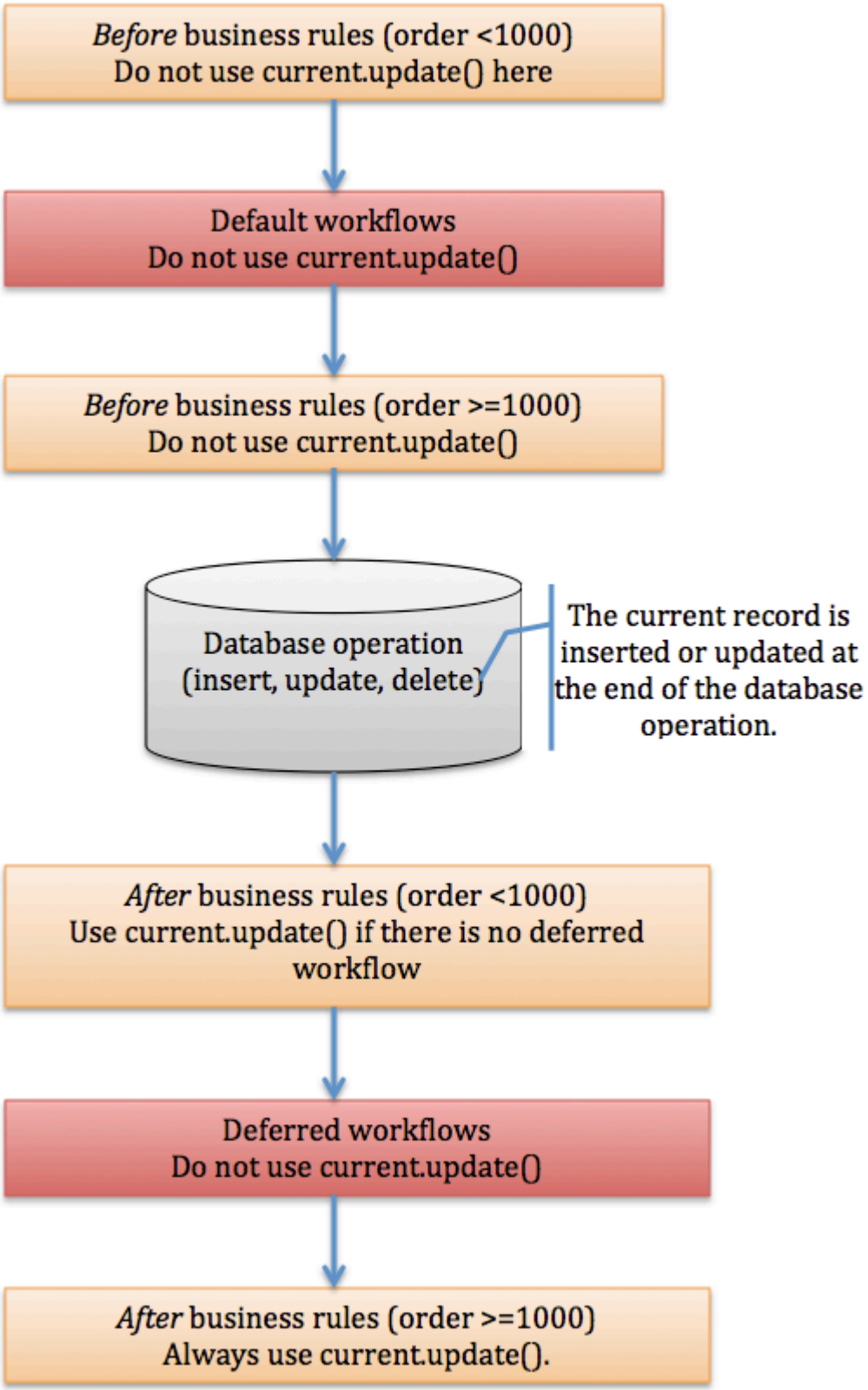
A propriedade de fluxo de trabalho **Executar após a execução de regra de negócio** define se um fluxo de trabalho é **Padrão** ou **Adiado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O diagrama abaixo mostra a ordem de operações do mecanismo de fluxo de trabalho e quando os fluxos do tipo Padrão e Adiado são executados. Para obter uma visão geral da ordem de operação do mecanismo, consulte Ordem de execução de scripts e mecanismos .

Diagrama de ordem do mecanismo de fluxo de trabalho



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cache de fluxo de trabalho

O mecanismo de fluxo de trabalho armazena em cache os fluxos de trabalho publicados e normalmente usados para melhorar o desempenho.

O armazenamento em cache reduz significativamente o número de consultas ao banco de dados por fluxo de trabalho. Por padrão, o mecanismo armazena em cache até 300 versões únicas do de fluxo de trabalho. O armazenamento em cache de fluxos de trabalho muito grandes pode reduzir esse número, já que o tamanho do cache não pode exceder o tamanho de heap da Java Virtual Machine (JVM).

Para alterar o número máximo de versões de fluxo de trabalho em cache, navegue até **Fluxo de trabalho** > **Administração** > **Propriedades** e modificam o valor de **O número máximo de modelos que serão mantidos simultaneamente no cache LRU** (`glide.workflow.model.cache.max`) propriedade. Você precisa reiniciar a instância para aplicar essa mudança.

Tabelas de fluxo de trabalho

Para ter flexibilidade total, os fluxos de trabalho armazenam informações em várias tabelas diferentes.

As tabelas que contêm informações de fluxo de trabalho não costumam ser editadas uma a uma. Em vez disso, use o Editor de fluxo de trabalho para editar os fluxos de trabalho. As listas abaixo são fornecidas para fins de referência.

Tabelas de fluxo de trabalho

Tabela	Descrição
Workflows	
Renderizador de coluna [column_renderer]	Um widget de renderizador para uma coluna de fases. Os renderizadores de fase são gravados e Jelly como uma macro de IU. O padrão é Orientado por fluxo de trabalho e cobre a maioria dos cenários de fase relacionados ao fluxo de trabalho.
Versão [wf_versionable]	Acompanha diferentes versões de definições de elemento [wf_element_activity].
Fluxo de trabalho [wf_workflow]	Os registros primários de fluxos de trabalho.
Vinculação de fluxo de trabalho [wf_workflow_binding]	Histórico de fluxos de trabalho executados e o registro-gatilho. Os registros de Vinculação de fluxo de trabalho impedem que o sistema execute fluxos de trabalho novamente quando o registro de Contexto de fluxo de trabalho tiver sido excluído.
Contexto do fluxo de trabalho [wf_context]	Instâncias individuais de um fluxo de trabalho que está sendo usado.
Execução de fluxo de trabalho [wf_workflow_execution]	Registros sintéticos "atuais" para fluxos de trabalho executados em Global.
Instância de fluxo de trabalho [wf_workflow_instance]	Conexões de fluxos de trabalho a subfluxos.
Versão do fluxo de trabalho [wf_workflow_version]	Versões específicas de um fluxo de trabalho: versões publicadas ou versões que foram submetidas a check-out.
Atividades	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas de fluxo de trabalho

Tabela	Descrição
Designer de atividades [wf_element_activity]	Definições de atividades personalizadas
Variáveis de atividade [wf_activity_variable]	Variáveis para atividades.
Atividade de fluxo de trabalho [wf_activity]	Atividades em uso nos fluxos de trabalho.
Definição de atividade de fluxo de trabalho [wf_activity_definition]	Definições de atividades que podem ser usadas em um fluxo de trabalho.
Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing]	Instâncias individuais de atividades realizadas em contextos ativos.
Componentes do fluxo de trabalho	
Provedor de elemento [wf_element_provider]	Definições de modelo para atividades personalizadas.
Aprovação de grupo [sysapproval_group]	Aprovações no nível de grupo.
Variável [item_option_new]	
Condição de fluxo de trabalho [wf_condition]	Todas as condições definidas em fluxos de trabalho.
Definição de elemento de fluxo de trabalho [wf_element_definition]	Tabela primária para definições de atividade.
Configuração de tempo de execução estimado do fluxo de trabalho [wf_estimated_runtime_config]	Dados de desempenho de tempo de execução para fluxos de trabalho concluídos.
Comando enfileirado de fluxo de trabalho [wf_command]	Armazenamento interno temporário para fluxos de trabalho em execução no momento.
Variável SC de fluxo de trabalho [wf_variable]	As variáveis do Catálogo de serviços para um fluxo de trabalho.
Programação de fluxo de trabalho [wf_workflow_schedule]	Definições dos horários para executar fluxos de trabalho específicos.
Horário de fluxo de trabalho [wf_workflow_binding]	Dados de desempenho de horário para fluxos de trabalho.
Transição de fluxo de trabalho [wf_transition]	Todas as transições definidas em fluxos de trabalho.
Histórico	
Histórico de atividades do fluxo de trabalho [wf_history]	O histórico de atividades executadas.
Entrada de log do fluxo de trabalho [wf_log]	Todos os eventos e o histórico do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas de fluxo de trabalho

Tabela	Descrição
Histórico de transição do fluxo de trabalho [wf_transition_history]	O histórico de transições executadas.
Fases	
Padrão de fase [wf_stage_default]	Definições dos campos de fase padrão para uso pelas tabelas.
Conjunto de fases [stage_set]	Um conjunto nomeado de fases que pode ser usado para preencher fases em vários fluxos de trabalho.
Entrada de conjunto de fases [stage_set_entry]	As fases que pertencem a um conjunto de fases nomeado.
Conjunto de fases para tabela [stage_set_table]	Define um relacionamento de um conjunto de fases com uma tabela para que o conjunto possa ser usado como fases padrão quando um novo fluxo de trabalho for criado para a tabela. Substitui a tabela wf_default_stage e é exibida quando você clica em **Fases padrão (por tabela)** no menu.
Fase do fluxo de trabalho [wf_stage]	Definições de fases usadas por fluxos de trabalho.

Administração do Fluxo de trabalho

Adapte os fluxos de trabalho da forma que desejar.

Funções do Fluxo de trabalho

Certas funções são necessárias para usar fluxos de trabalho.

Importante:
A partir de Zurich novos clientes não recebem mais os fluxos de trabalho legados criados e publicados por ServiceNow, Inc.. Todas as funcionalidades de fluxo de trabalho legado foram substituídas por Workflow Studio conteúdo. Somente os clientes que fizeram upgrade de versões anteriores mantêm a capacidade de usar e editar fluxos de trabalho legados existentes. Embora todos os clientes retenham a capacidade de criar fluxos de trabalho legados, recomendamos que você use Workflow Studio para criar conteúdo de automação de processos. Apenas Workflow Studio receberá novos recursos e melhorias.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Funções do Fluxo de trabalho

Título da função [nome]	Descrição
Criador de atividade [activity_creator]	Cria e edita atividades do fluxo de trabalho personalizadas, reutiliza dados de atividades personalizadas e gerencia pacotes de atividades baixados da ServiceNow Store.
Administrador de serviço Web	Acessa e usa mensagens REST e SOAP no Designer de atividades da Orquestração . Cria e edita atividades personalizadas que usam os modelos do REST Web Services e do SOAP Web Services.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções do Fluxo de trabalho

Título da função [nome]	Descrição
[web_service_admin]	
Administrador de fluxo de trabalho [workflow_admin]	Faz check-out, cria, edita, publica e exclui fluxos de trabalho gráficos. **Aviso:** A concessão desta função a um usuário equivale a conceder a função de administrador, pois as atividades de script de fluxo de trabalho ignoram os controles de acesso e concedem acesso a todas as tabelas e operações de banco de dados. As atividades de script não ignoram as configurações de escopo da aplicação.
Criador de fluxo de trabalho [workflow_creator]	Faz check-out, cria, edita e exclui fluxos de trabalho gráficos. **Aviso:** A concessão desta função a um usuário equivale a conceder a função de administrador, pois as atividades de script de fluxo de trabalho ignoram os controles de acesso e concedem acesso a todas as tabelas e operações de banco de dados. As atividades de script não ignoram as configurações de escopo da aplicação.
Fornecedor do fluxo de trabalho [workflow_publisher]	Faz check-out com a opção Forçar check-out, valida, publica e exclui fluxos de trabalho gráficos.

Administração de contextos do fluxo de trabalho

O contexto de fluxo de trabalho executa as atividades e transições definidas no fluxo de trabalho com o novo registro como atual.

O Workflox no ServiceNow chama um fluxo de trabalho em execução de "contexto de fluxo de trabalho". O contexto de fluxo de trabalho mantém o estado do processo geral no registro de Contextos de fluxo de trabalho. O contexto de fluxo de trabalho mantém o estado das atividades individuais conforme elas são executadas em uma série de listas relacionadas. Essas listas mantêm o estado das atividades em execução no momento, o resultado das atividades concluídas e o caminho de execução que o fluxo de trabalho percorreu no modelo de processo.

A tela "Contexto de fluxo de trabalho" apresenta uma representação visual do caminho de execução percorrido pelo fluxo de trabalho no modelo de processo. O estado de cada atividade (concluído, em execução, cancelado, erro) é representado usando a paleta de cores. Os caminhos executados são representados na cor azul; os caminhos não executados são representados em cinza. Os contextos do fluxo de trabalho ativos e históricos, bem como as atividades dentro deles, podem ser exibidos usando a seção "Fluxos de trabalho dinâmicos" do menu da aplicação Fluxo de trabalho.

Exibição de um contexto de fluxo de trabalho

Os contextos do fluxo de trabalho podem ser encontrados em dois locais:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- No link relacionado ao **contexto de fluxo de trabalho** do formulário da tarefa que está sendo alimentada pelo fluxo de trabalho.
- Navegando até **Fluxo de trabalho** > **Todos os Contextos** e selecionando um contexto ativo.

Exibição do andamento do fluxo de trabalho

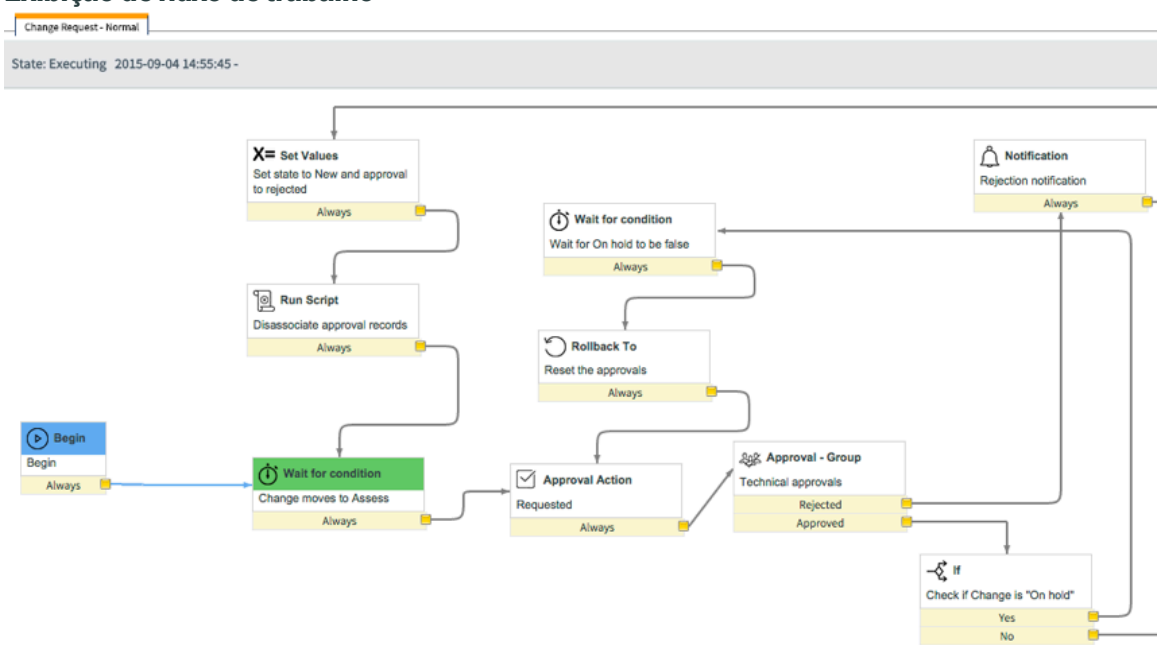
Dois links relacionados no formulário Contexto de fluxo de trabalho permitem que você veja o andamento de um fluxo de trabalho em diferentes formatos.

- **Mostrar linha do tempo** exibe o contexto de fluxo de trabalho como uma linha do tempo.
- **Mostrar fluxo de trabalho** exibe o contexto de fluxo de trabalho no Editor gráfico de fluxo de trabalho.

Interface gráfica

Para exibir o contexto de fluxo de trabalho na interface gráfica do Editor de fluxo de trabalho, clique no link **Mostrar fluxo de trabalho** no registro de contexto do fluxo de trabalho ou no registro atual.

Exibição de fluxo de trabalho

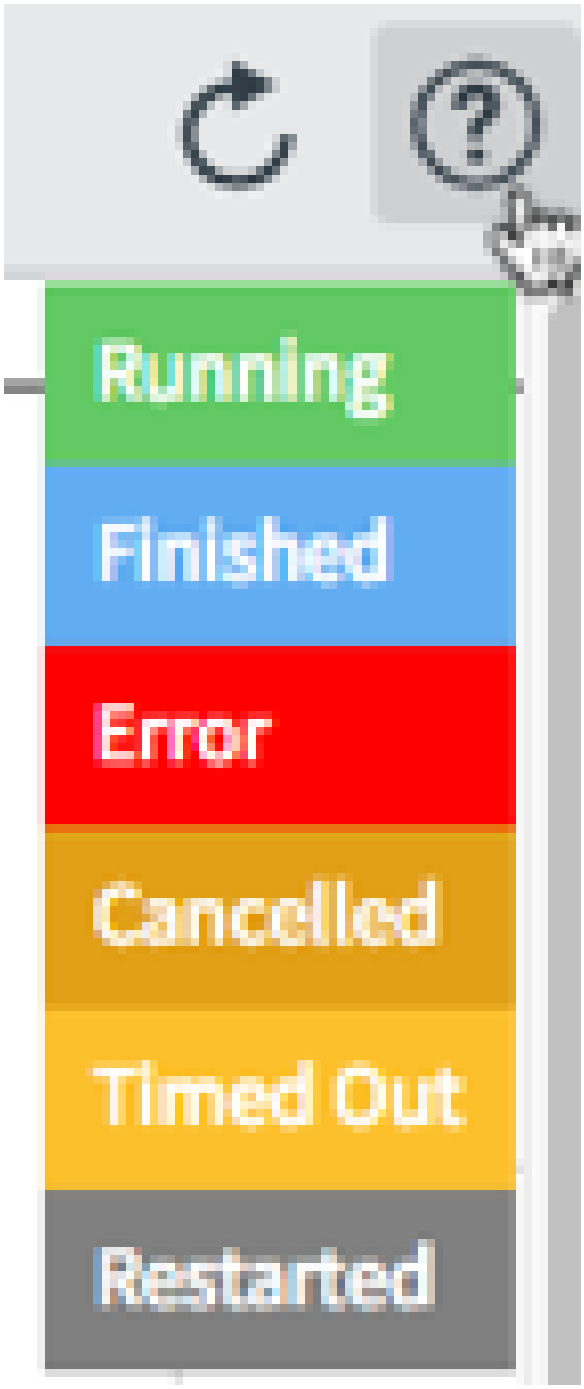


No canto superior direito, há dois controles:

	Atualiza o contexto de fluxo de trabalho.
	Exibe uma legenda das cores usadas no fluxo de trabalho para indicar o estado das atividades e transições:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

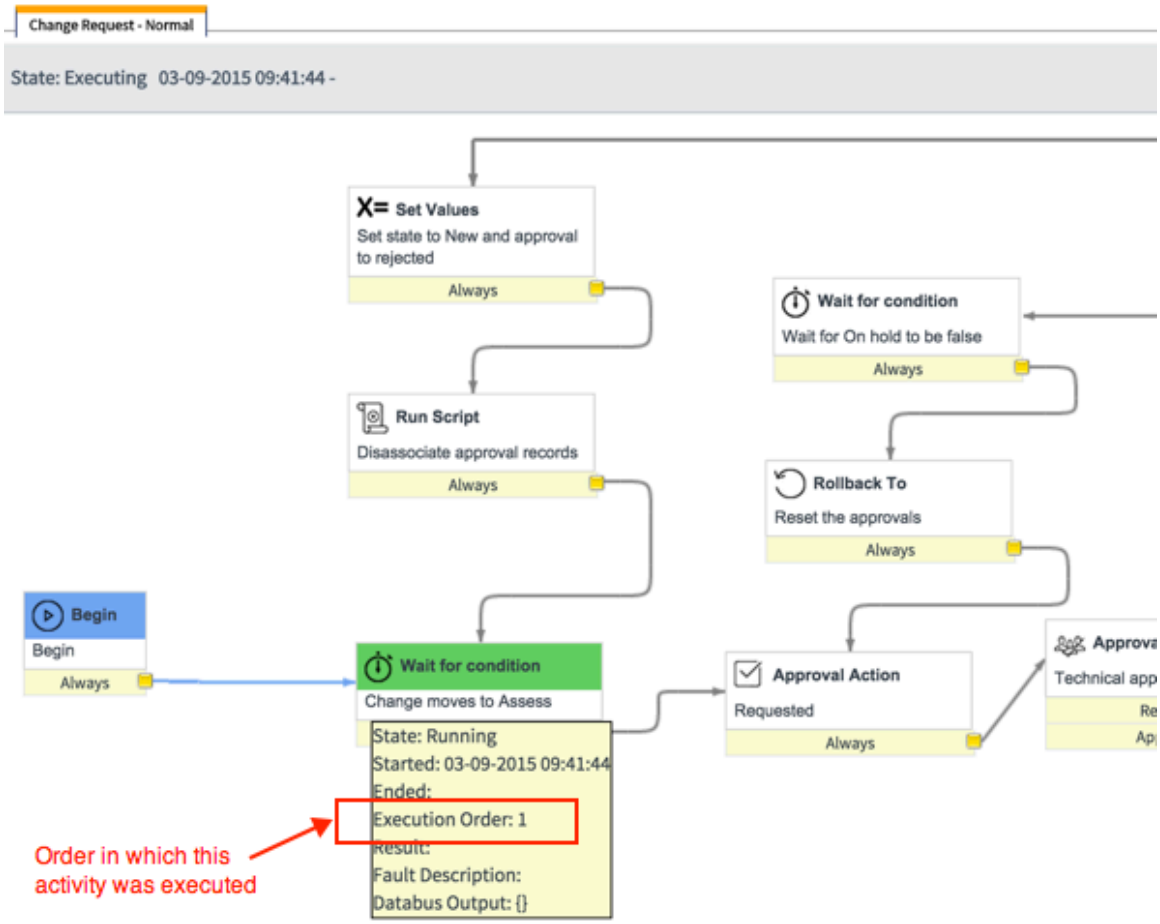
Ordem de execução

Veja o texto de dica da ferramenta na exibição gráfica do contexto de fluxo de trabalho para conferir a ordem de execução das atividades individuais.

Recebido(a) **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de Trabalho Dinâmicos** > **Contextos Ativos** ou **Todos os contextos** Abra o contexto que você deseja examinar. Clique em **Mostrar fluxo de trabalho** e aponte para uma atividade concluída ou em execução. A dica da ferramenta mostra dados de erro, tempo de execução e a ordem em que a atividade foi executada no fluxo de trabalho. Use esses dados como ajuda para solucionar problemas de atividades em estado de erro.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de ordem de execução



Cancelamento de um fluxo de trabalho

O cancelamento de um fluxo de trabalho interrompe sua execução e define o **Estado** do contexto de fluxo de trabalho como **Cancelado**. Para cancelar um fluxo de trabalho em execução, você pode usar o script `cancelContext(context)`. É possível definir um script onCancel para limpar atividades de fluxo de trabalho não resolvidas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou workflow_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

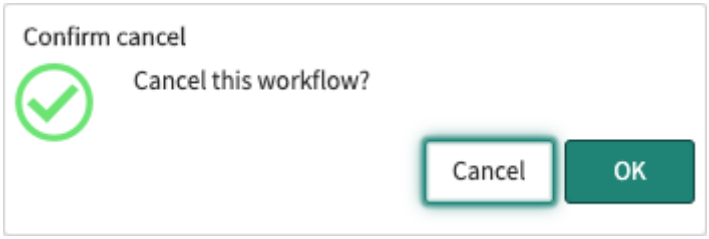
O cancelamento de um fluxo de trabalho tenta interrompê-lo normalmente pela inserção de um comando de cancelamento no mecanismo de fluxo de trabalho.

Procedimento

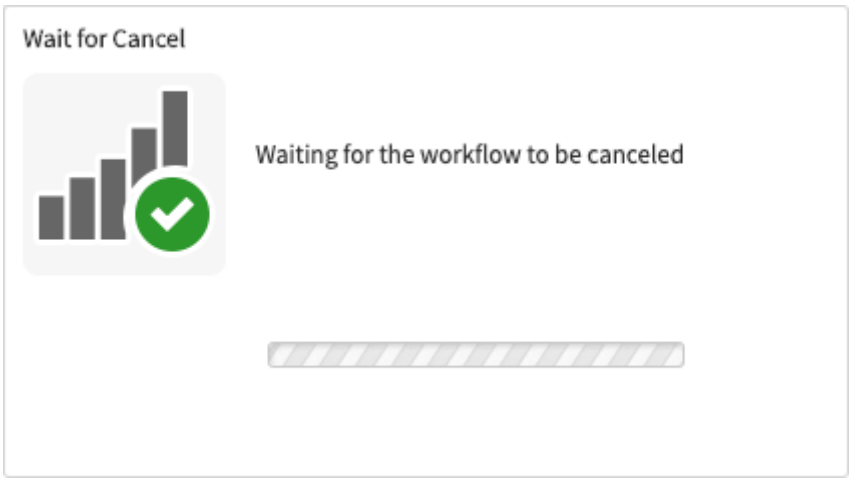
1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Contextos Ativos**.
2. Selecione um registro de contexto de fluxo de trabalho.
3. Configure o layout do formulário para adicionar o campo **Script em cancelamento** ao formulário.
   Para obter informações detalhadas sobre como configurar o layout do formulário, consulte Configuring the form layout .
4. Selecione o link relacionado **Cancelar**.
   Uma confirmação é exibida.

Tradução automática

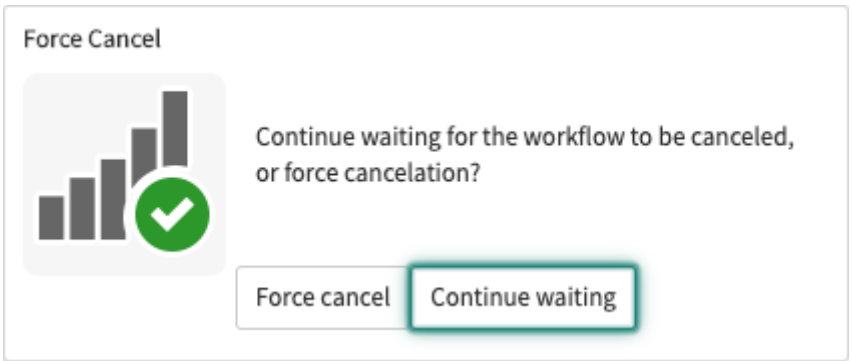
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Clique em **OK**.
   O mecanismo de fluxo de trabalho tenta cancelar o fluxo de trabalho normalmente.



Se o fluxo de trabalho não responder ao comando de cancelamento, a opção "Forçar cancelamento" será exibida.



6. Clique em **Forçar cancelamento** para interromper o thread que o fluxo de trabalho está executando ativamente ou clique em **Continuar esperando** para esperar que o fluxo de trabalho seja cancelado normalmente.

> **Aviso:**
> Sempre que possível, permita o cancelamento normal do fluxo de trabalho. O cancelamento forçado pode deixar os fluxos de trabalho e os scripts relacionados no estado de não resolvido. Você pode usar um script em cancelamento para limpar artefatos não resolvidos de um fluxo de trabalho cancelado.

Cancelamento de um fluxo de trabalho com o script cancelContext(context)

Para cancelar um fluxo de trabalho em execução, você pode usar o script `cancelContext(context)`. Este script pode ser útil nos casos em que um fluxo de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

deve ser cancelado em resposta a um evento ou quando um usuário precisa cancelar um fluxo de trabalho manualmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter mais informações, consulte o Workflow - cancelContext(GlideRecord context) .

Definição de um script em cancelamento

O cancelamento de um fluxo de trabalho pode deixar os registros trabalho e os scripts no estado de não resolvido. Por exemplo, o cancelamento de um fluxo de trabalho do catálogo de serviços pode deixar itens do catálogo no carrinho do usuário solicitante. Um administrador pode especificar um script em cancelamento que é executado quando o fluxo de trabalho faz a transição para o estado Cancelado. Esse script pode notificar usuários, registrar informações em log ou resolver o estado de qualquer script executado em uma atividade de fluxo de trabalho. O sys_id do contexto de fluxo de trabalho está disponível nesse script usando a variável context_sys_id.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os scripts em cancelamento são executados de forma assíncrona no escopo global. A carga de trabalho da instância determina quando o sistema programa e executa o script em cancelamento.

Importante:
Como o sistema executa scripts em cancelamento a partir do escopo global, ele não pode chamar ou executar inclusões de script com escopo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Versões de Fluxo de Trabalho**.
2. Selecione uma versão do fluxo de trabalho da qual você fez check-out.
   As versões do fluxo de trabalho que não foram submetidas a check-out não são editáveis.
3. Edite o campo **Script em cancelamento**.
   Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar este campo.
4. Clique em **Atualizar**.

Example:
Esse script de exemplo adiciona um comentário a um registro de Item solicitado [sc_req_item] indicando que o fluxo de trabalho da solicitação foi cancelado.

```
var grContext = new GlideRecord("wf_context");
grContext.get(context_sys_id);
var grReq = new GlideRecord("sc_req_item");

// The current record may not exist, make sure it exists before modifying it.
if (grReq.get(grContext.id)) {
   grReq.comments = "The workflow processing this item was Canceled. Contact your system
 administrator for further information.";
   grReq.update();
}
```

Programação de um fluxo de trabalho

Além de serem executados de acordo com as condições, os fluxos de trabalho também podem ser agendados para execução em um horário específico, semelhante a um trabalho agendado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 fluxos de trabalho agendados não têm um registro atual definido e não são executados em registros específicos de uma tabela. Devido a esse comportamento, determinadas atividades que dependem de um registro atual, como **Criar tarefa** ou **Tarefa de catálogo**, não estão disponíveis nos fluxos de trabalho agendados. Se o fluxo de trabalho requer uma dessas atividades, considere usar um trabalho agendado que insere um registro para iniciar o fluxo de trabalho em vez de usar um fluxo de trabalho agendado.

Para programar um fluxo de trabalho, navegue até **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de trabalho agendados** e clique em **Novo** . Preencha estes campos:

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do fluxo de trabalho agendado.
Fluxo de trabalho	Selecione um fluxo de trabalho publicado existente a ser acionado na data, na hora ou no intervalo especificado.
Ativo	Se selecionado, o fluxo de trabalho agendado será acionado no momento apropriado.
Aplicação	Especifica o tipo de aplicação, como Global.
Executar	Uma lista de seleção para determinar quando o fluxo de trabalho deve ser acionado. As opções são: • **Diariamente:** em uma determinada hora todos os dias. • **Semanalmente:** em um dia específico da semana. • **Mensalmente:** em um dia específico do mês • **Periodicamente:** após cada duração definida. • **Uma vez:** em uma data e hora específicas.
Tempo	Em fluxos de trabalho agendados diários/semanais/mensais, a hora do dia para executar o fluxo de trabalho.
Dia	Em fluxos de trabalho agendados semanais, o dia da semana para executar o fluxo de trabalho. Em fluxos de trabalho agendados mensais, o dia do mês para executar o fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Intervalo de repetição	Em fluxos de trabalho periódicos, o intervalo entre fluxos de trabalho, começando na data e hora de **Início**.
Iniciando	Em fluxos de trabalho periódicos, a primeira data e hora para executar o fluxo de trabalho. Em fluxos de trabalho agendados executados uma vez, a data e a hora para executar o fluxo de trabalho.

Tópicos relacionados

Criar um trabalho agendado

Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações

O sistema rastreia fluxos de trabalho em conjuntos de atualizações de forma diferente de outros registros, pois as informações de fluxos de trabalho são armazenadas em várias tabelas.

As mudanças feitas em uma versão de fluxo de trabalho não são adicionadas ao conjunto de atualizações até que o fluxo de trabalho seja publicado, momento em que todo o fluxo de trabalho é adicionado ao conjunto de atualizações. Os conjuntos de atualizações armazenam fluxos de trabalho como um único registro "Fluxo de trabalho [wf_workflow]" e retêm somente a versão mais recente com o tipo de atualização "Fluxo de trabalho".

Para obter informações sobre conjuntos de atualizações, consulte Conjuntos de atualizações do sistema .

Caso de uso de migração de conjunto de atualizações de fluxo de trabalho - simples

Crie um novo fluxo de trabalho sem dependências e migre-o em um conjunto de atualizações.

1. O usuário A seleciona o conjunto de atualizações A.
2. O usuário A cria um novo fluxo de trabalho chamado "Fluxo de trabalho A".
3. O usuário A publica o fluxo de trabalho A.

   Um registro de conjunto de atualizações do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações A que contém uma carga XML, incluindo o fluxo de trabalho A publicado e todas as dependências de atividade. A carga XML também contém as variáveis de entrada associadas ao fluxo de trabalho.
4. O usuário A conclui o conjunto de atualizações A e o migra para a instância de produção.
5. O conjunto de atualizações A é confirmado.
6. O fluxo de trabalho A funciona conforme o esperado.

Caso de uso de migração de conjunto de atualizações de fluxo de trabalho - dependência de subfluxo (sucesso)

Edite e migre um fluxo de trabalho existente e seu subfluxo dependente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. O usuário A seleciona o conjunto de atualizações B.
2. O usuário A faz o check-out do fluxo de trabalho A.
3. O usuário A adiciona um subfluxo chamado "Fluxo de trabalho B" ao fluxo de trabalho A.

   Suponha que o fluxo de trabalho B foi anteriormente publicado e migrado para a instância de produção.
4. O usuário A publica o fluxo de trabalho A.

   Um registro de conjunto de atualizações do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações B que contém uma carga XML, incluindo o fluxo de trabalho A publicado e todas as dependências de atividade. A carga XML também contém as variáveis de entrada associadas ao fluxo de trabalho.
5. O usuário A conclui o conjunto de atualizações B e o migra para a instância de produção.
6. O conjunto de atualizações B é confirmado.
7. O fluxo de trabalho A funciona conforme o esperado, com o fluxo de trabalho B como subfluxo.

Caso de uso de migração de conjunto de atualizações de fluxo de trabalho - dependência de subfluxo (falha)

Edite e migre um fluxo de trabalho existente de uma instância de teste para uma instância de produção que não seja executada na instância de produção devido à ausência de um subfluxo dependente.

1. O usuário A seleciona o conjunto de atualizações C.
2. O usuário A faz o check-out do fluxo de trabalho A.
3. O usuário A adiciona um subfluxo chamado "Fluxo de trabalho B" ao fluxo de trabalho A.

   Suponha que o fluxo de trabalho B foi anteriormente publicado, porém não foi migrado para a instância de produção.
4. O usuário A publica o fluxo de trabalho A.

   Um registro de conjunto de atualizações do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações C que contém uma carga XML, incluindo o fluxo de trabalho A publicado e todas as dependências de atividade. A carga XML também contém as variáveis de entrada associadas ao fluxo de trabalho.

   É notável a ausência do subfluxo chamado "Fluxo de trabalho B" no conjunto de atualizações C. O fluxo de trabalho B foi publicado antes que o usuário A selecionasse o conjunto de atualizações C.
5. O usuário A conclui o conjunto de atualizações C e o migra para a instância de produção.
6. O conjunto de atualizações C é confirmado com avisos.
7. O fluxo de trabalho A é invocado na instância de produção com estes resultados:

   O fluxo de trabalho A falha na verificação de validação de tempo de execução, e sua execução é impedida no sistema de produção. O sistema adiciona ao contexto 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.

de trabalho uma entrada de registro em log de fluxo de trabalho que detalha a causa da falha, ou seja, a ausência de um fluxo de trabalho dependente.

Para saber mais sobre as verificações de validação nas dependências do fluxo de trabalho e nos conjuntos para atualização, consulte ValidateUpdateSetDependencies.

Caso de uso de migração de conjunto de atualizações de fluxo de trabalho - dependência de subfluxo (risco)

Vários usuários migram um fluxo de trabalho de uma instância de teste para uma instância de produção sem a coordenação adequada. Este caso de uso pode ser bem-sucedido, mas somente quando cada usuário entende as dependências e faz a migração correta das partes dependentes do fluxo de trabalho para a nova instância.

O exemplo não representa uma falha do conjunto de atualizações, embora os conjuntos para atualização sejam mais frequentemente responsabilizados neste caso de uso. A validação aumenta a visibilidade das dependências do fluxo de trabalho em vários conjuntos de atualizações e oferece melhores informações aos designers. Na maioria dos casos, os avisos não impedem uma ação, mas apenas identificam o risco. O designer é responsável por executar as ações de acordo com o conselho fornecido nas verificações de validação.

1. O usuário A seleciona o conjunto de atualizações C.
2. O usuário A faz o check-out do fluxo de trabalho A.
3. O usuário A adiciona um subfluxo chamado "Fluxo de trabalho B", que retorna uma **ID de usuário**.

   Nota:
   Suponha que o fluxo de trabalho B foi anteriormente publicado e migrado para a instância de produção.

4. O usuário A usa o valor do retorno do fluxo de trabalho B para gerar aprovações.
5. O usuário B seleciona o conjunto de atualizações D.
6. O usuário B faz check-out do fluxo de trabalho B (o subfluxo no fluxo de trabalho A).
7. O usuário B modifica o valor de retorno do fluxo de trabalho, mudando-o de uma **ID de usuário** para uma **Mensagem de cadeia de caracteres**.
8. O usuário A publica o fluxo de trabalho A.

   Nota:
   Uma caixa de diálogo exibe os avisos associados ao fluxo de trabalho A e incentiva o usuário A a validar o fluxo de trabalho antes da publicação.

9. O usuário A cancela a publicação e valida o fluxo de trabalho A.
10. O usuário A é avisado de que o fluxo de trabalho B foi modificado por um usuário em um conjunto de atualizações diferente.
11. O usuário A ignora o aviso e publica o fluxo de trabalho A.

    Nota:
    Um registro do conjunto de atualizações do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações C que contém uma carga XML, incluindo o fluxo de trabalho A publicado e todas as dependências de atividade. A carga XML também contém as variáveis de entrada associadas ao fluxo de trabalho.

12. O usuário A conclui o conjunto de atualizações C e o migra para a instância de produção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

13. O fluxo de trabalho A é invocado na instância de produção e executado com sucesso usando a versão mais antiga do fluxo de trabalho B que já está no sistema.
14. O usuário B publica o fluxo de trabalho B.

> **Nota:**
> O usuário B não é avisado sobre a dependência do conjunto de atualizações C porque o conjunto não está mais em andamento. No entanto, o usuário B é informado por uma caixa de diálogo que há avisos associados à versão do fluxo de trabalho e é instruído a validar o fluxo de trabalho B. Se o usuário B cancelar a publicação e validar o fluxo de trabalho, ele será avisado de que há fluxos de trabalho que usam o fluxo de trabalho B como subfluxo. Sabendo que o valor de retorno foi mudado, o usuário B deverá testar esses fluxos de trabalho também. Consulte ValidateUpdateSetDependencies para entender os parâmetros dos avisos sobre o conjunto de atualizações.

15. O usuário B finalmente publica o fluxo de trabalho B.

> **Nota:**
> Um registro de conjunto de atualizações do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações D que contém uma carga XML, incluindo o fluxo de trabalho B publicado e todas as dependências de atividade.

16. O usuário B conclui o conjunto de atualizações D e o migra para a instância de produção.
17. O conjunto de atualizações D é confirmado sem avisos.
18. O fluxo de trabalho A é invocado na instância de produção e não é executado porque o valor de retorno do fluxo de trabalho B não gera mais uma ID de usuário.

Movimento da variável de entrada

Você pode adicionar variáveis de entrada a fluxos de trabalho existentes e adicioná-las a conjuntos de atualizações.

Quando você envia as novas variáveis, é feita uma entrada no conjunto de atualizações atual que reflete a inclusão de uma variável à tabela Variáveis [var_dictionary]. Ao contrário da versão do fluxo de trabalho, que só grava no conjunto de atualizações quando o fluxo de trabalho é publicado, as variáveis gravam entradas de atualização individuais no conjunto de atualizações selecionado imediatamente após o envio.

Caso de uso de movimento da variável de entrada - duas variáveis de entrada

Um fluxo de trabalho existente já contém duas variáveis de entrada.

1. O usuário A faz o check-out do fluxo de trabalho.
2. O usuário A adiciona duas variáveis de entrada.

   ServiceNow adiciona ao conjunto de atualizações atual um registro de atualização do cliente para cada nova variável.

   O fluxo de trabalho atual agora tem quatro variáveis de entrada: as duas que estavam presentes antes do check-out e as duas novas.
3. O usuário A publica o fluxo de trabalho.

   Agora, há três registros de atualização do cliente relacionados: dois para novas variáveis e um para o fluxo de trabalho publicado. A carga XML da nova versão do fluxo de trabalho agora inclui todas as entradas do banco de dados de variáveis de entrada. Portanto, embora as duas variáveis de entrada originais não tenham registros 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.

atualização de cliente individuais, todas as quatro variáveis são migradas para a instância local com a carga da versão de fluxo de trabalho recém-publicada.

4. Verifique as variáveis incluídas em um fluxo de trabalho específico.
5. O usuário A conclui o conjunto de atualizações.
6. Inclusão de variáveis de entrada — sucesso

   O usuário A migra e confirma o conjunto de atualizações para uma instância local onde a versão do fluxo de trabalho original foi confirmada anteriormente.

   - As duas variáveis de entrada existentes já estão presentes por causa da versão anterior.
   - O sistema adiciona as duas novas variáveis de entrada quando o usuário confirma o conjunto de atualizações.
   - O sistema preserva as duas variáveis de entrada legadas na instância que recebe o conjunto de atualizações. O conjunto de atualizações não substitui essas variáveis.
   - A nova versão publicada do fluxo de trabalho usa todas as quatro variáveis.
   - O usuário testa a nova versão do fluxo de trabalho e ele é executado conforme o esperado.

Verificação das variáveis incluídas em um fluxo de trabalho específico

Você pode verificar as variáveis incluídas em um fluxo de trabalho específico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações locais**.
2. Selecione o conjunto de atualizações ativo.
3. Selecione a entrada de atualização do cliente para o fluxo de trabalho.
4. Veja a **carga XML**.
5. Pesquise o nome de uma das colunas ou pesquise "var_dictionary".

   Há uma entrada "var_dictionary" para cada variável de entrada.

Remoção de variável de entrada

A exclusão de variáveis de entrada do fluxo de trabalho, como as ações de inserção e de atualização, cria um registro de atualização do cliente no conjunto de atualizações atual de um usuário.

Essas exclusões migram para uma nova instância com o conjunto de atualizações, sem importar se o fluxo de trabalho que possui as variáveis de entrada está ou não publicado no mesmo conjunto de atualizações. Planeje com atenção e tenha cuidado ao editar um fluxo de trabalho e selecionar os conjuntos de atualizações.

Risco de remoção de variável de entrada

Um fluxo de trabalho existente já contém duas variáveis de entrada.

1. O fluxo de trabalho foi migrado para uma instância de produção com as duas variáveis.
2. Em uma instância de desenvolvimento, o usuário A seleciona o conjunto de atualizações A e faz o check-out do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. O usuário A remove uma variável de entrada e todas as referências a ela no fluxo de trabalho.

   O sistema insere no conjunto de atualizações A um registro de atualização do cliente que reflete a exclusão da variável de entrada. Nenhum registro é adicionado para a nova versão do fluxo de trabalho que não depende mais da entrada. Isso não acontece até que o fluxo de trabalho seja publicado.

4. O usuário A continua trabalhando em outros recursos no conjunto de atualizações A que precisam ser movidos para a produção.
5. O usuário A conclui o conjunto de atualizações A e o migra para a instância de produção sem publicar o fluxo de trabalho.

   A entrada do conjunto de atualizações que exclui a variável de entrada do fluxo de trabalho agora se aplica à instância de produção. A versão anterior do fluxo de trabalho está em execução nessa instância e ainda faz referência à variável ausente.

Solução para remoção da variável de entrada

Ao editar fluxos de trabalho, especialmente ao excluir variáveis de entrada, use um único conjunto de atualizações para todas as edições de variáveis e publicações de fluxo de trabalho.

Se necessário, mescle o conjunto de atualizações em um conjunto mais geral direcionado para implantação após a publicação do fluxo de trabalho. Para obter informações sobre conjuntos de atualizações, consulte Conjuntos de atualizações do sistema .

Nota:
Se uma versão de fluxo de trabalho já estiver em execução em um sistema de produção e as variáveis de entrada forem excluídas de uma versão mais recente, essas exclusões poderão afetar as transações já em execução na versão anterior. Tenha muito cuidado ao excluir variáveis de entrada de fluxo de trabalho e planeje a migração com atenção.

Impedimento da remoção de variáveis de entrada

Antes de publicar uma versão do fluxo de trabalho, o sistema valida o modelo dele para ajudar o designer no planejamento da implantação.

A validação avisa sobre erros críticos que podem impedir a execução de um fluxo de trabalho e também sobre dependências e conflitos nos conjuntos de atualizações. Consulte ValidateUpdateSetDependencies para obter mais detalhes.

Como evitar fluxos de trabalho duplicados

Os conjuntos de atualizações gerenciam o estado publicado de todas as versões de um fluxo de trabalho antes de confirmar a versão em uma instância local.

A última versão de um fluxo de trabalho confirmada como inserção ou atualização usando um conjunto de atualizações se torna a versão publicada no momento, seja qual for a sequência de publicação das versões.

Confirmação de um fluxo de trabalho em um conjunto de atualizações

Siga as etapas nesta página para confirmar um fluxo de trabalho em um conjunto de atualizações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Fluxo de trabalho A — a versão 1 é criada e publicada no conjunto de atualizações A.
2. O conjunto de atualizações A foi concluído e migrado para uma instância local.
3. Quando o conjunto de atualizações é confirmado, o sistema define todas as versões anteriores do fluxo de trabalho A como publicado = falso.

   Na primeira migração, não há versões anteriores.
4. Fluxo de trabalho A — a versão 1 se torna a única versão publicada do fluxo de trabalho.

Exemplo de migração de conjunto de atualizações

Não é possível ter várias versões publicadas como resultado de confirmações de conjunto de atualizações. No entanto, isso não elimina o risco e deve-se ter cuidado ao migrar conjuntos de atualizações.

Considere este exemplo:

1. Fluxo de trabalho A — a versão 1 é migrada e confirmada para a instância de produção.
2. O conjunto de atualizações B é criado.
3. O conjunto de atualizações C é criado.
4. Fluxo de trabalho A — a versão 2 é publicada no conjunto de atualizações B.

   Um registro de atualização do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações B com a carga da versão 2.

   Um registro de atualização do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações B com a versão 1 do fluxo de trabalho não publicada.
5. O conjunto de atualizações B é concluído.
6. Fluxo de trabalho A — a versão 3 é publicada no conjunto de atualizações C.

   Um registro de atualização do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações C com a carga da versão 3.

   Um registro de atualização do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações C com a versão 2 do fluxo de trabalho não publicada.
7. O conjunto de atualizações C é concluído.
8. O conjunto de atualizações C é migrado e confirmado para a instância de produção.

   Fluxo de trabalho A — a versão 1 é definida como não publicada.

   Fluxo de trabalho A — a atualização da versão 2 é ignorada, já que o conjunto de atualizações B, que contém a versão 2, nunca foi migrado.

   Fluxo de trabalho A — a versão 3 é confirmada e se torna a única versão publicada do fluxo de trabalho.

Risco de migração do conjunto de atualizações

O conjunto de atualizações B é migrado e confirmado para a instância de produção.

1. Fluxo de trabalho A — a versão 3 é definida como não publicada.
2. Fluxo de trabalho A — a versão 1 permanece não publicada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Fluxo de trabalho A — a versão 2 é confirmada e se torna a única versão publicada do fluxo de trabalho.

   O fluxo de trabalho retrocedeu uma versão, talvez de maneira não intencional. A versão regredida se torna a versão publicada no momento.

Linhas do tempo de fluxos de trabalho

O sistema fornece uma exibição de linha do tempo das atividades de histórico associadas a um contexto de fluxo de trabalho.

As linhas do tempo exibem um calendário linear de atividades, como tarefas e aprovações, definidas pelas datas de início e término. Cada atividade na linha do tempo é representada por um período, que é exibido como uma barra horizontal colorida. Cada período tem um rótulo e uma dica de ferramenta que contém informações adicionais sobre a atividade. O painel esquerdo exibe todas as atividades no contexto (ou nos contextos) em uma hierarquia expansível. Você pode mudar a perspectiva da linha do tempo para uma exibição mais detalhada dos dados.

Nota:
As linhas do tempo de fluxos de trabalho refletem somente o histórico do contexto e não são medidores em tempo real da atividade de fluxo de trabalho.

Uso de uma linha do tempo

Por padrão, a linha do tempo exibe todas as atividades e transições solicitadas quando é aberta pela primeira vez.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você recolher qualquer parte da hierarquia no painel de atividades, a linha do tempo será ajustada automaticamente. Os controles de data/hora e duração permitem escalonar a linha do tempo para exibir todos os elementos de uma vez. Para exibir uma linha do tempo, clique em uma ação de IU em um registro de contexto de fluxo de trabalho.

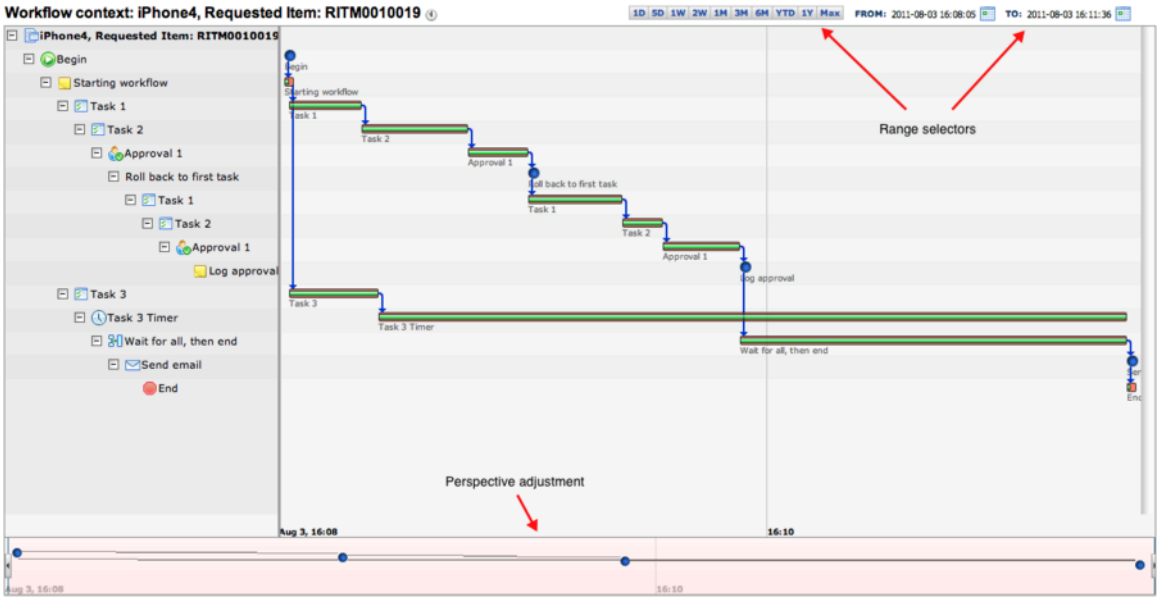
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de Trabalho Dinâmicos** > **Contextos Ativos**.
2. Selecione um contexto.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Mostrar linha do tempo** para exibir a linha do tempo de todo o contexto.

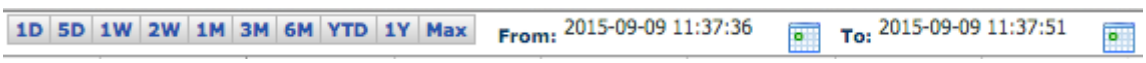
   A linha do tempo é aberta com todas as atividades expandidas e a exibição definida como **Máximo**, que apresenta todo o conteúdo dela na largura do painel. O título da linha do tempo está no formato Contexto de fluxo de trabalho: <nome do contexto>, Item da solicitação:<número do item da solicitação>.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Use os seletores de intervalo na parte superior da linha do tempo para mudar a perspectiva.



Os incrementos vão de um dia a um ano. Para limitar a linha do tempo a um incremento entre a data de início do primeiro período e a data de término do último período, clique em **Máximo**.

5. Use os campos de calendário inicial e final para selecionar a perspectiva da linha do tempo.

Esses campos controlam a mesma perspectiva do controle deslizante na parte inferior da linha do tempo.

6. Use o controle deslizante rosa na parte superior da linha do tempo para mudar a perspectiva.

a. Mova o controle deslizante da direita para a esquerda para exibir todos os períodos em uma linha do tempo longa.

b. Ajuste os endpoints do controle deslizante para fazer mudanças arbitrárias na ampliação.

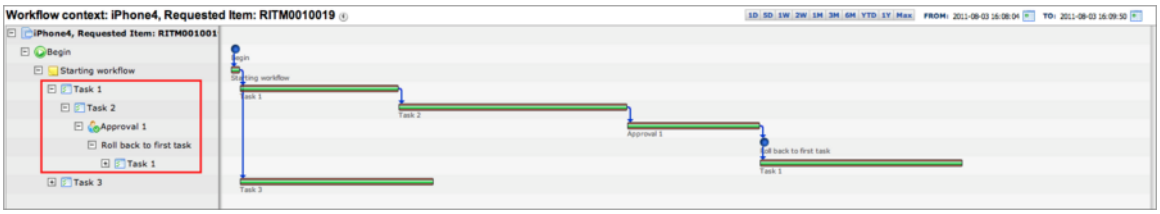
Um controle deslizante estreito amplia os períodos e proporciona uma exibição mais detalhada de linhas do tempo complexas. Um controle deslizante largo amplia a exibição e torna a linha do tempo mais visível na tela.

7. Para concentrar a exibição da linha do tempo nas atividades selecionadas, expanda ou recolha a árvore de atividades.

Os períodos não visíveis na árvore de atividades não são mostrados no painel da linha do tempo.

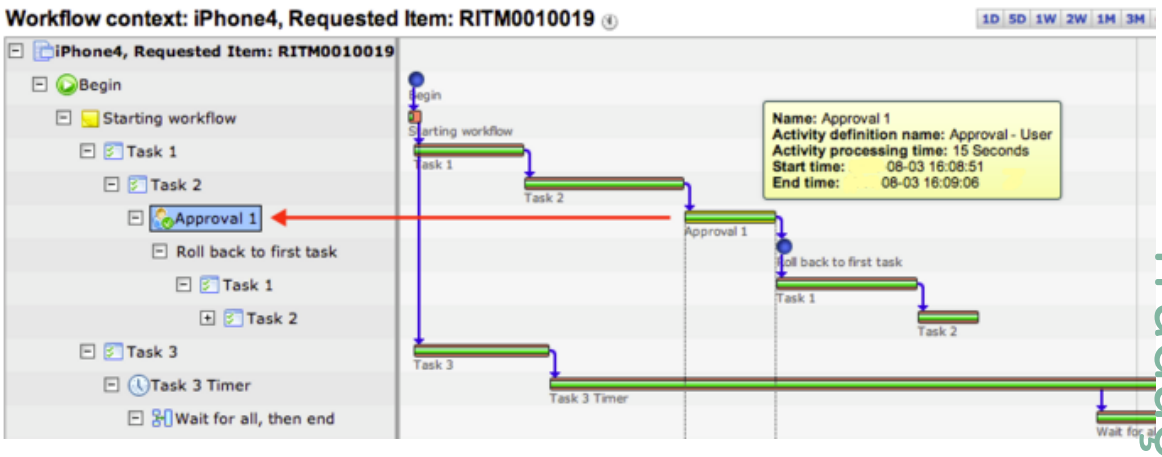
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

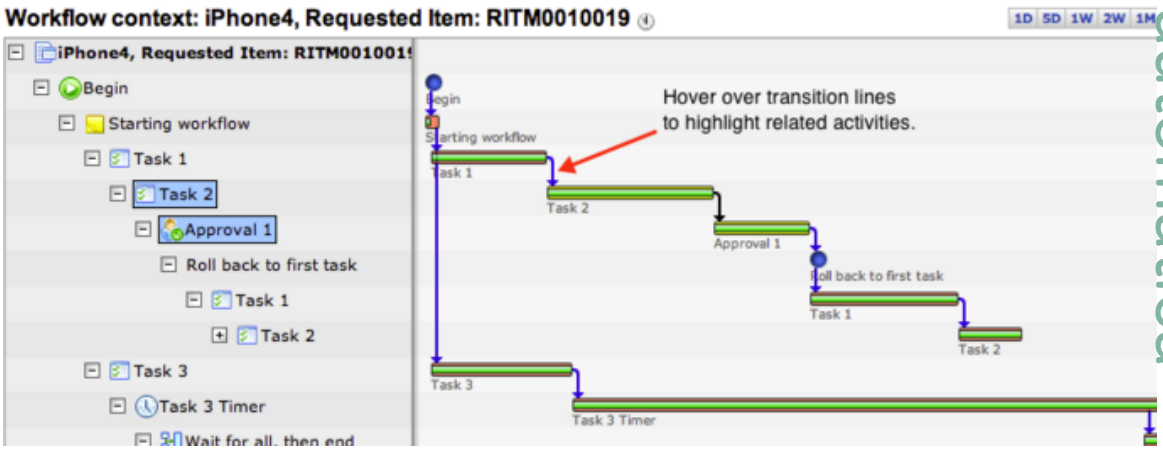


8. Passe o mouse sobre um período para exibir uma dica da ferramenta com informações sobre a atividade.

Essa ação destaca a atividade no painel de atividades.



9. Passe o mouse sobre a transição entre duas atividades para destacá-las no painel de atividades.



10. Clique duas vezes em um período para exibir um registro histórico da atividade.

Os registros históricos mostram informações como o **Estado** e as horas de início e término.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

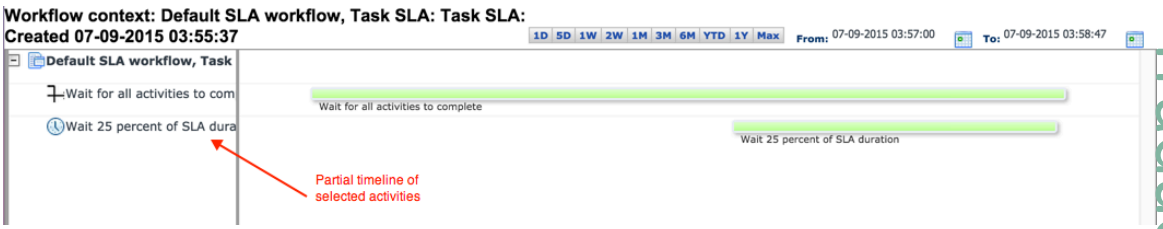
Linha do tempo para uma atividade selecionada

Você pode exibir uma linha do tempo parcial do fluxo de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até**Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de Trabalho Dinâmicos** > **Contextos Ativos**.
2. Abra um registro de contexto de fluxo de trabalho.
3. Na lista relacionada **Histórico de atividades de fluxo de trabalho**, selecione uma ou mais atividades individuais.
4. Clique em **Mostrar linha do tempo** no menu de ações.

   A exibição resultante é um snapshot da linha do tempo e mostra apenas as atividades selecionadas e suas transições, se houver.
5. Recolha a árvore para confinar ainda mais a exibição.



6. Para exibir uma linha do tempo que mostre atividades de diferentes contextos:
   Você pode usar esse recurso para exibir o contexto de um subfluxo com o contexto de fluxo de trabalho primário.
   a. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de Trabalho Dinâmicos** > **Histórico**.
   b. Selecione itens de histórico individuais na lista.
   c. Selecione a opção **Mostrar linha do tempo** no menu de ações.

      Os itens de histórico são organizados em uma hierarquia no painel de atividades em seus contextos. O título da linha do tempo é **Vários contextos**. A linha do tempo representa apenas as atividades e os relacionamentos dos itens de histórico selecionados.

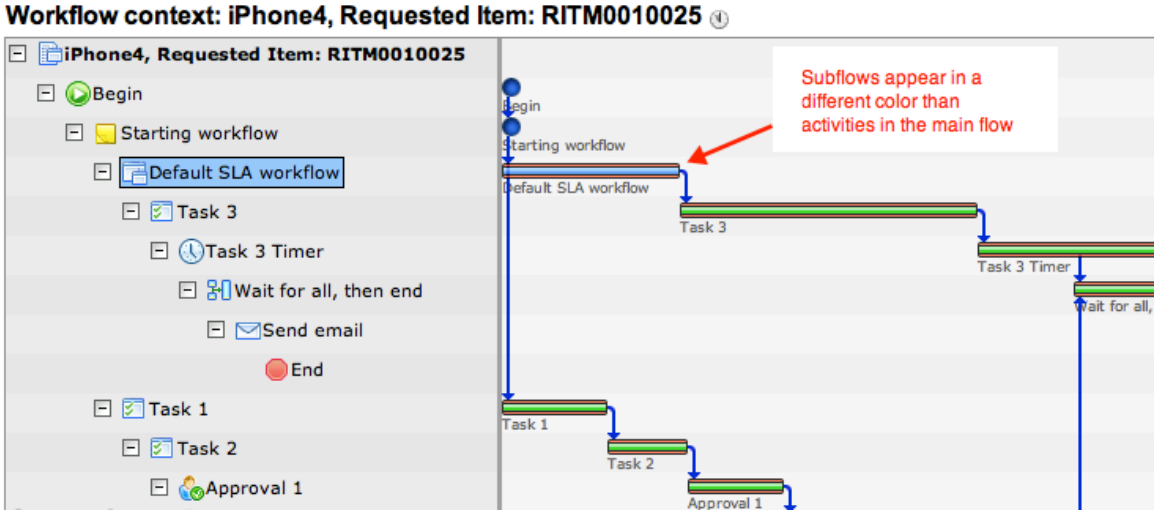
Exibição de subfluxos na linha do tempo de um fluxo de trabalho

Na linha do tempo de um fluxo de trabalho, os períodos de subfluxo aparecem com uma cor diferente daquela das atividades do fluxo de trabalho 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.

Subfluxo de linha do tempo de fluxo de trabalho



Tratamento de erros de fluxos de trabalho

O JavaScript personalizado que os usuários criam nas variáveis de atividade de fluxo de trabalho é vulnerável a erros de sintaxe no tempo de execução. As informações de erro disponíveis são mostradas em uma dica da ferramenta quando você aponta para uma atividade de fluxo de trabalho em estado de erro.

No sistema de base, as atividades de fluxo de trabalho não fornecem roteamento de condição no estado de erro. Como resultado, o fluxo de trabalho progride com base no estado do registro atual. Por exemplo, um fluxo de trabalho contém uma atividade **Aprovação - Usuário** que usa um script avançado para adicionar outros aprovadores. Um erro de sintaxe no script faz com que nenhum aprovador seja adicionado. Como o estado **sem aprovadores** é um retorno válido, a atividade de aprovação é ignorada mesmo sem o erro de sintaxe, e o fluxo de trabalho progride ao longo de um caminho positivo. No entanto, essa pode não ser uma resposta válida para o designer de fluxo de trabalho que não deseja a progressão do fluxo de trabalho pelo caminho positivo sem aprovadores.

O tratamento de erros de fluxo de trabalho detecta e registra em log erros de sintaxe e fornece um estado que o designer pode usar para adicionar condições de erro ao fluxo de trabalho. Use o tratamento de erros para localizar erros de sintaxe em campos de script avançados para estas atividades de fluxo de trabalho:

- Aprovação - Usuário
- Aprovação - Grupo
- Tarefa de catálogo
- Criar tarefa
- Se
- Executar script
- Notificação

Informações de erro disponíveis

Esta tabela mostra quais atividades oferecem suporte a saídas de erro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de erro disponíveis

Atividade	Log de fluxo de trabalho	Indicador de erro vermelho	Estado da atividade	Resultado da atividade	Descrição da falha	Redirecionar em caso de erro
Aprovação - Usuário Aprovação - Grupo	Sim	Sim	Erro	Pulado	Sim	Sim
Tarefa de catálogo Criar tarefa	Sim	Não	Terminado	nenhum	Não	Não
Se	Sim	Sim	Erro	nenhum	Sim	Sim
Executar script	Não	Sim	Erro	Erro	Sim	Sim
Notificação	Sim	Sim	Erro	Erro	Sim	Sim

Recursos de acompanhamento de erros de fluxo de trabalho

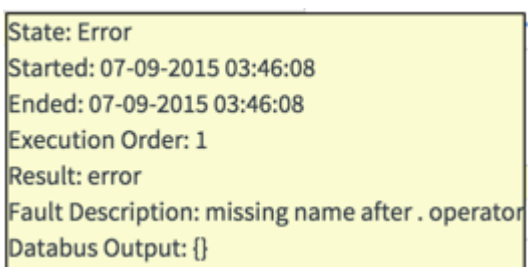
O tratamento de erros fornece dicas visuais no fluxo de trabalho, como descrições de erro para atividades em pop-ups e registros em log detalhados.

Faixas

Procure uma atividade com uma faixa vermelha, que indica a ocorrência de um erro de sintaxe em um campo de script. Todas as atividades que oferecem tratamento de erros, com exceção de **Tarefa de catálogo** e **Criar tarefa**, exibem uma faixa vermelha para esse erro.

Dicas da ferramenta

Aponte para a atividade que exibe uma faixa vermelha para ver informações sobre o erro. Uma dica da ferramenta mostra o **Estado** e o **Resultado** da atividade e apresenta uma **Descrição da falha** resumida (exceto para atividades de tarefa). Observe que a aprovação continuou como ignorada, apesar do erro informado na descrição da falha. Consulte Tratamento de erros de fluxos de trabalho para ver as informações disponíveis para cada atividade.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ordem de execução

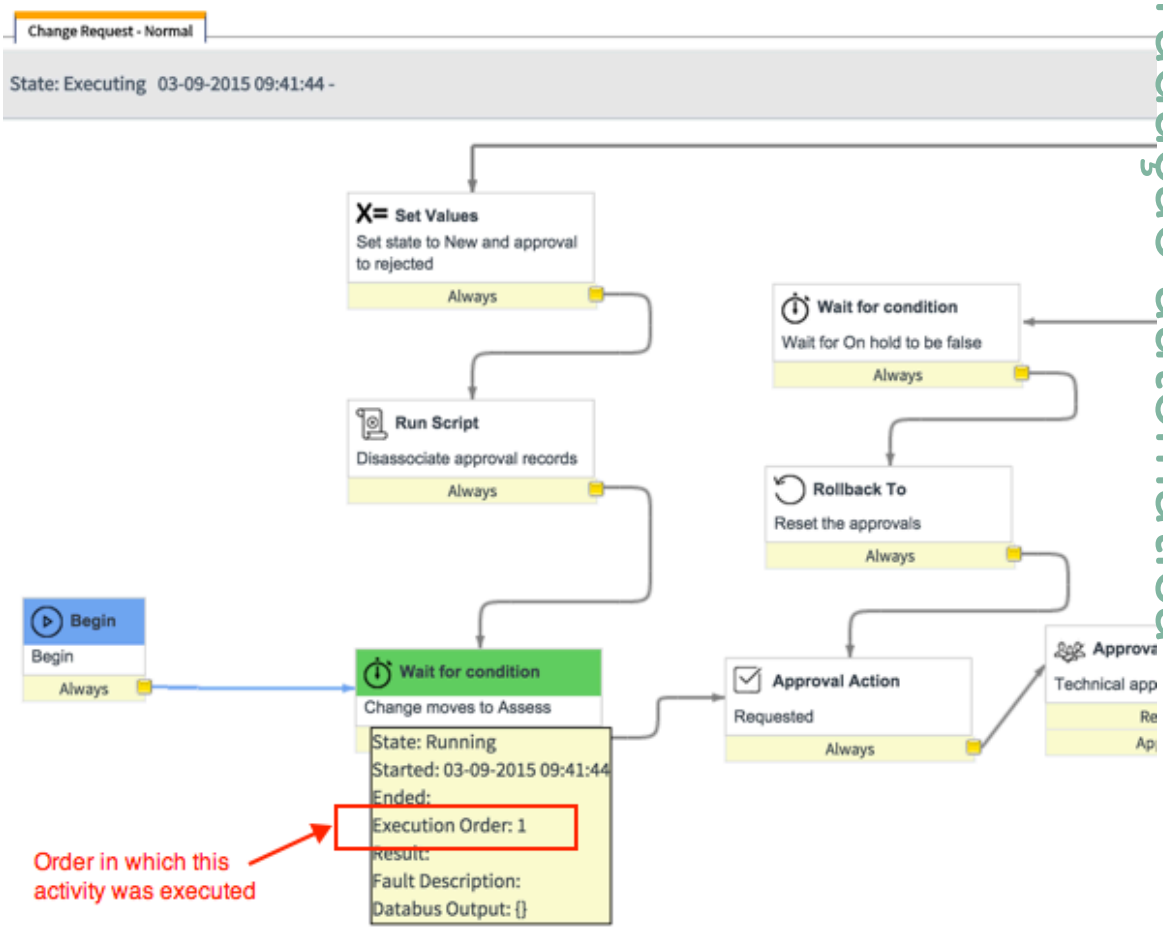
O texto da dica da ferramenta na exibição gráfica do contexto de fluxo de trabalho mostra a ordem de execução das atividades individuais e serve de auxílio na resolução de problemas.

Para exibir a ordem na qual uma atividade de fluxo de trabalho foi executada:

1. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de Trabalho Dinâmicos** > **Contextos Ativos** ou **Todos os contextos** .
2. Abra o contexto que você quer examinar.
3. Clique em **Mostrar fluxo de trabalho**.
4. Passe o cursor sobre uma atividade concluída ou em execução.

   A dica da ferramenta é mostrada com dados de erro, tempo de execução e a ordem em que a atividade foi executada no fluxo de trabalho. Você pode usar esses dados como ajuda para solucionar problemas de atividades em estado de erro.

Ordem de execução da atividade



Log de fluxo de trabalho

Veja o log no formulário Contexto de fluxo de trabalho para obter mais informações sobre o erro de sintaxe na atividade. Como as atividades da tarefa não exibem uma faixa vermelha quando ocorre um erro de sintaxe, você precisa ver o log se suspeitar que o fluxo de trabalho não foi executado corretamente. Examine a descrição do erro no log e inspecione o script na atividade mencionada.

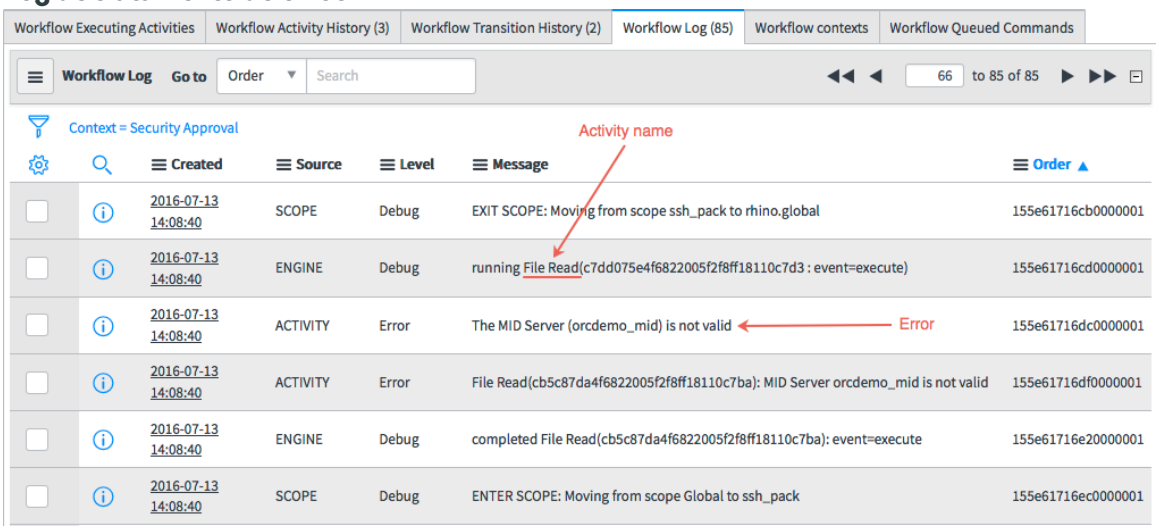
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para exibir a atividade por nome, navegue até **Fluxo de trabalho** > **Administração** > **Propriedades** e habilitar **Registrar mensagens de depuração do fluxo de trabalho** propriedade.

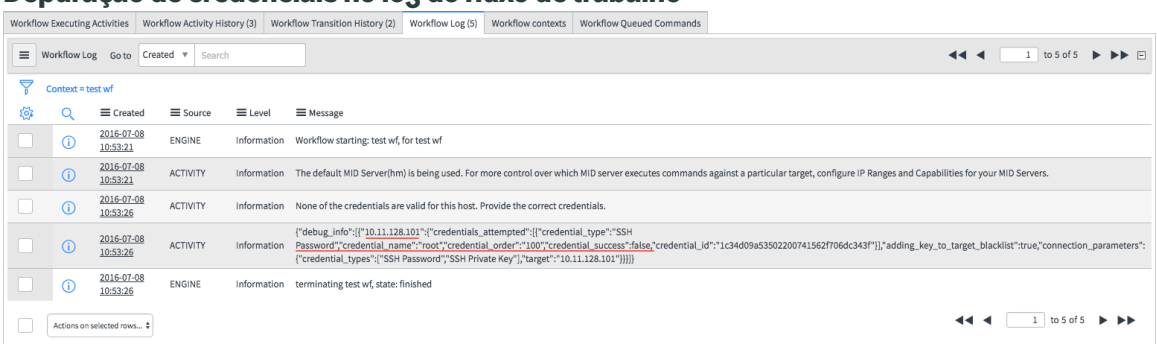
Neste exemplo, uma atividade SSH chamada Leitura de arquivo especifica um MID Server inválido.

Log de tratamento de erros



Se as credenciais usadas por uma atividade no fluxo de trabalho falharem e a atividade não puder ser autenticada no destino, uma mensagem descrevendo a falha aparecerá na lista relacionada do **Log do fluxo de trabalho**. A mensagem exibe o endereço IP de destino e os detalhes da credencial.

Depuração de credenciais no log do fluxo de trabalho



Criação de uma saída de condição de erro

Um administrador pode redirecionar o fluxo de trabalho quando ocorre um erro de script criando uma saída de condição de erro para atividades específicas no fluxo de trabalho. Isso permite que o fluxo de trabalho processe erros de script de forma previsível e não crie resultados indesejáveis.

Procedimento

1. Abra e submeta um fluxo de trabalho ao check-out.
2. Clique com o botão direito na parte superior da atividade para a qual você quer criar uma saída de erro.
3. Selecione **Adicionar condição** no menu de contexto.
4. Adicione uma saída de condição com estes valores:

Tradução automática

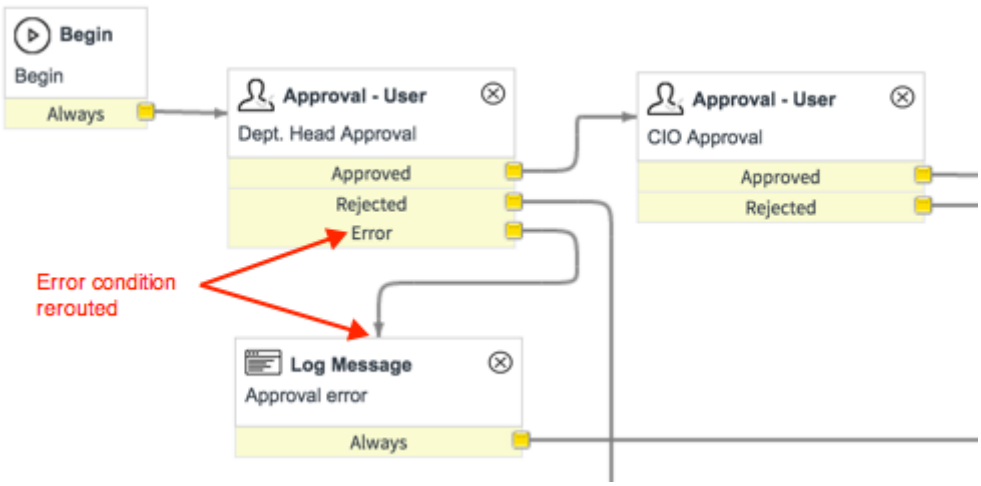
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nome: `Erro`
- Condição: `activity.state=='faulted'`

5. Clique em **Enviar**.

   A saída **Erro** aparece na atividade.

6. Conecte a saída **Erro** a outra atividade para tratar do estado de erro, como **Notificação** ou **Mensagem de log**.



Reconfiguração de uma condição de aprovação

As atividades de aprovação reagem aos erros de script de maneira diferente das outras atividades.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os erros de script em atividades de aprovação podem impedir que uma aprovação seja processada. Isso, por sua vez, pode fazer com que a aprovação seja concluída como **Ignorado**, o que pode parecer um estado **Aprovado**. Para evitar essa situação, reconfigure a saída **Aprovado** da seguinte maneira:

Procedimento

1. Abra um fluxo de trabalho de aprovação e verifique se ele foi submetido a check-out.
2. Em uma atividade de aprovação, clique duas vezes na saída **Aprovado**.
3. Adicione o seguinte script ao campo **Condição**:

   `&& activity.state != 'faulted'`

   Isso evita que a atividade continue no caminho normal em estado de erro e garante que **Ignorado** ou **Aprovado** seja o estado desejado.

4. Clique em **Atualizar**.

Métricas de tempo de execução do fluxo de trabalho

Você pode habilitar a coleta de métricas de tempo de execução do fluxo de trabalho para determinar se a execução está ocorrendo da maneira prevista ou está consumindo recursos adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os tempos de execução discrepantes para um fluxo de trabalho são identificados pela comparação dos tempos de execução reais com um intervalo de exceção calculado com o limite de exceção e o tempo de execução estimado definido nas propriedades do fluxo de trabalho.

Você pode monitorar os resultados dessas métricas no Painel de operações de fluxo de trabalho e nas páginas iniciais personalizadas com medidores de fluxo de trabalho.

Importante:

A funcionalidade encontrada em páginas iniciais, organizando informações da sua instância para contar uma história sobre seus dados, agora é encontrada em painéis em novas instâncias. Em instâncias atualizadas com Next Experience habilitado, os usuários podem visualizar páginas iniciais existentes se elas tiverem um URL direto, mas não podem criá-las ou editá-las. Painéis dinâmicos e painéis do Central de análise assumem a funcionalidade da página inicial.

Use a Ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial para converter as páginas iniciais na sua instância em painéis dinâmicos.

Para obter mais informações, consulte:

- Painéis no Centro de análise .
- Trabalhar com painéis dinâmicos .

Habilitação de métricas de tempo de execução do fluxo de trabalho

Informe um tempo de execução estimado que possa ser comparado aos tempos reais de execução do fluxo de trabalho.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para fluxos de trabalho com linha de base, você também deve habilitar manualmente a coleta de métricas de tempo de execução. O sistema habilita automaticamente a coleta de métricas de tempo de execução em novos fluxos de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra e submeta o fluxo de trabalho ao check-out.
3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Propriedades**.
4. Na caixa de diálogo "Propriedades do fluxo de trabalho", clique na guia **Tempo de execução estimado**.
5. Para habilitar a coleta de métricas de tempo de execução, verifique se a opção **Requer ERT** está selecionada.
6. Abra uma configuração na coluna **Tempo de execução estimado**.
7. Em **Tempo de execução estimado**, insira uma estimativa inicial para o tempo de execução do fluxo de trabalho.
   O sistema compara essa estimativa inicial com os resultados de tempo de execução reais para criar relatórios de exceções. O sistema pode atualizar automaticamente esse campo em determinadas circunstâncias. Os designers de fluxo de trabalho também podem atualizar manualmente o campo.
8. No campo **Limite percentual de exceções para ERT**, insira o desvio percentual do tempo de execução estimado que identifica um tempo de execução de exceção para o fluxo de trabalho.
   O sistema usa um valor-padrão de **20**.
9. Clique em **Atualizar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tempos de execução discrepantes do fluxo de trabalho

Os tempos de execução do fluxo de trabalho são identificados como exceções quando são mais longos ou mais curtos que o intervalo de exceção calculado para o fluxo de trabalho.

O intervalo de exceção é calculado automaticamente com os valores de **Tempo de execução estimado** e **Limite percentual de exceções para ERT** nas propriedades do fluxo de trabalho. Esses valores são usados nas fórmulas a seguir.

Fórmulas para calcular intervalos de exceção do fluxo de trabalho

Valor calculado	Cálculo usado	Exemplo
Valor de exceção	**Tempo de execução estimado** * (**Limite percentual de exceções para ERT** / 100)	10 segundos * (20 / 100) 10 segundos * 0,2 = 2 segundos
Intervalo de exceção	(**Tempo de execução estimado** - *Valor de exceção*) a (**Tempo de execução estimado** + *Valor de exceção*)	(10 segundos - 2 segundos) a (10 segundos + 2 segundos) = 8 a 12 segundos

Quando um fluxo de trabalho é executado dentro do intervalo de exceção, o tempo de execução estimado é atualizado automaticamente.

Se um fluxo de trabalho tiver um tempo de execução discrepante, ele aparecerá nos medidores de fluxo de trabalho de exceção do painel de operações de fluxo de trabalho e das páginas iniciais personalizadas.

Atualizações de tempo de execução estimado do fluxo de trabalho

Quando um fluxo de trabalho é executado dentro do intervalo de exceção, o tempo de execução estimado é atualizado automaticamente.

O tempo de execução estimado é atualizado com a média móvel cumulativa do valor de tempo de execução mais recente em relação aos tempos de execução anteriores. O valor calculado é arredondado para o segundo mais próximo e armazenado como GlideDateTime .

Por exemplo:

Pontos de dados	Valor mais recente	CRA (Cumulative running average, média cumulativa de execução)	Média cumulativa de execução após o arredondamento para o segundo mais próximo
1	10 segundos	10 segundos	10 segundos
2	12 segundos	11 segundos	11 segundos
3	9 segundos	10,333 segundos	10 segundos

Nota:
Como o sistema faz o arredondamento para o segundo mais próximo, o cálculo é menos preciso no caso de durações curtas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 atualizar manualmente o tempo de execução estimado nas propriedades do fluxo de trabalho.

Utilitário de Pausa do Fluxo de Trabalho

O plug-in Utilitário de Pausa do Fluxo de Trabalho oferece uma funcionalidade que você pode usar para pausar ou retomar todos os contextos de fluxo de trabalho, um subconjunto de contextos de fluxo de trabalho qualificados ou contextos individuais de fluxo de trabalho. Você designa a data e a hora em que os fluxos de trabalho pausados devem ser retomados e pode retomar manualmente fluxos de trabalho individuais, conforme a necessidade.

Depois de ativado, o plug-in Utilitário de Pausa do Fluxo de Trabalho (com.glideapp.workflow.pause) atualiza várias tabelas quando você pausa ou retoma fluxos de trabalho. Cada tabela armazena dados específicos relacionados a cada fluxo de trabalho pausado ou retomado.

wf_pause_request

Registra cada solicitação de pausa de fluxo de trabalho. O sistema atualiza e insere automaticamente registros nessa tabela sempre que você pausa contextos de fluxo de trabalho. Ele rastreia a hora de retomada especificada pelo usuário, se a solicitação de pausa ainda está ativa ou não e o número total de atividades de fluxo de trabalho que foram pausadas ou retomadas.

wf_pause_status

Registra o status de cada contexto de fluxo de trabalho pausado. Quando você pausa contextos de fluxo de trabalho, o plug-in espera até que a atividade em execução atual seja concluída e a pausa antes do início da próxima atividade. Ele rastreia a atividade específica na qual o contexto de fluxo de trabalho foi pausado e se ele foi retomado. Se o fluxo de trabalho estiver pausado, ele acompanhará a hora para a qual a retomada está agendada.

wf_pause_group_request

Pausa o conjunto específico de contextos de fluxo de trabalho que você designa usando a filtragem em Solicitações de pausa do grupo. Você pode pausar manualmente todos os fluxos de trabalho ativos no momento clicando na caixa de seleção **Pausar todos**.

wf_pause_snapshot

Antes de pausar e depois de retomar um fluxo de trabalho, a tabela registra um snapshot do estado atual do contexto dele. A tabela também registra o estado da atividade em execução no contexto de fluxo de trabalho pausado.

Exemplos de uso

Quando desativa uma instância para manutenção, você pode pausar todos os contextos de fluxo de trabalho ativos ou selecionados e retomá-los após concluir a manutenção.

Você tem um contexto de fluxo de trabalho de integração que atinge um serviço interno que está inativo para manutenção. Você pode pausar o andamento de todas as instâncias desse contexto para a próxima atividade, permitindo que o serviço interno seja restaurado. Depois, os contextos de fluxo de trabalho pausados podem ser retomados.

Utilitário Solicitar pausa do fluxo de trabalho

Você pode solicitar o plug-in Utilitário Workflow Pause (com.glideapp.workflow.pause) se tiver a função de administrador. Esse plug-in pode incluir dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

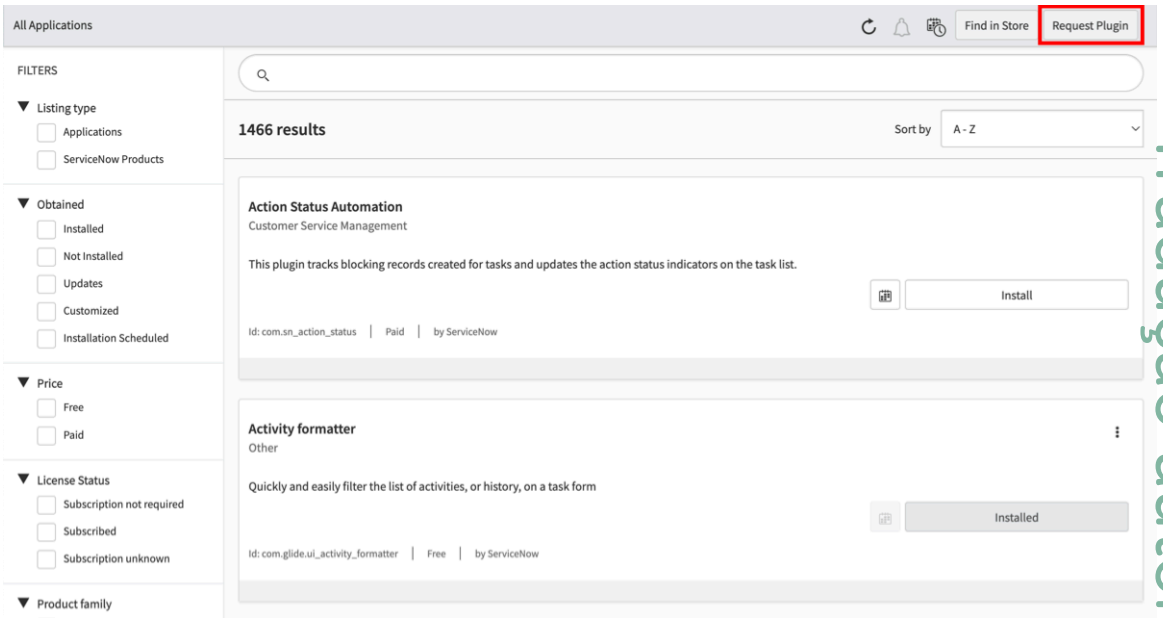
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem duas maneiras de solicitar um plug-in:

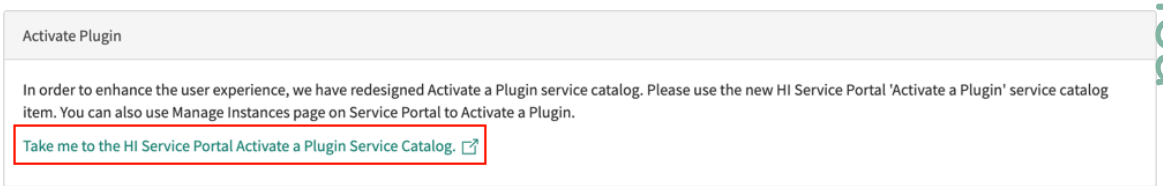
- Acesse o. Now Support Catálogo de serviços diretamente selecionando **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Habilitar plug-in** ativado Now Support.
- Acesse o Now Support Catálogo de serviços por meio da página Todas as Aplicações em sua instância, seguindo estas etapas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado.

Tradução automática

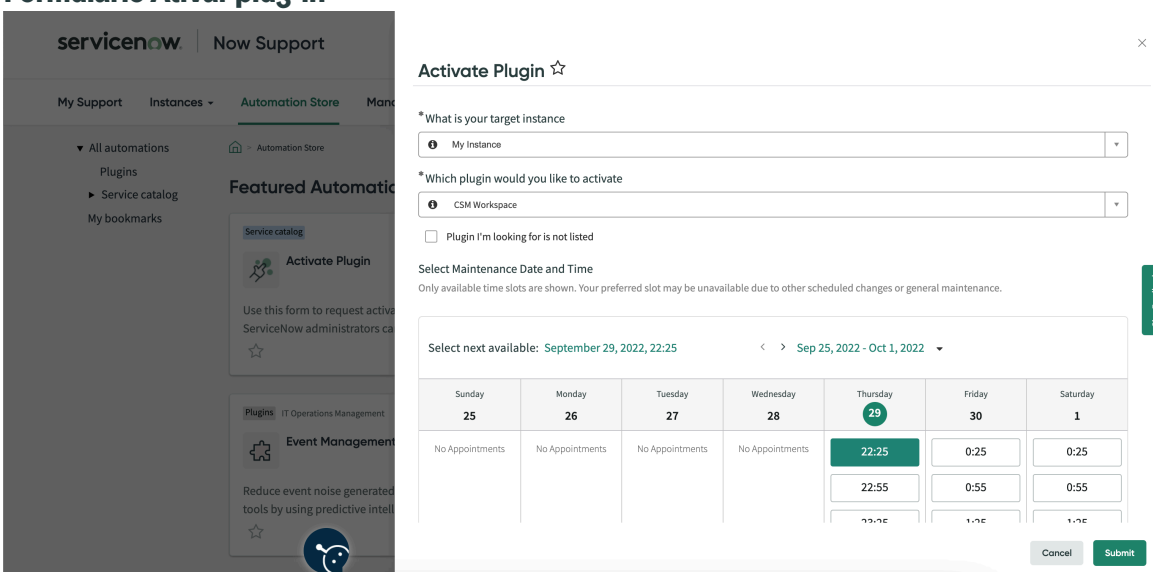
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

Pausa e retomada de fluxos de trabalho individuais

Pause contextos de fluxo de trabalho individuais. Especifique a data e a hora do dia em que o contexto de fluxo de trabalho deve ser retomado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Instale e ative o plug-in Utilitário de Pausa do Fluxo de Trabalho.

Função necessária: Workflow_admin ou workflow_publisher, workflow_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um contexto de fluxo de trabalho é pausado, o sistema salva informações básicas sobre a solicitação de pausa, como a data e a hora de retomada, na tabela wf_pause_request. Um contexto de fluxo de trabalho é reiniciado automaticamente na data e hora especificadas, mas o contexto de fluxo de trabalho pausado pode ser retomado manualmente, conforme a necessidade.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de Trabalho Dinâmicos** > **Contextos Ativos**.
2. Selecione o contexto de fluxo de trabalho individual que você está pausando.
   O **contexto do fluxo de trabalho** é exibido.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Pausar**.
   Uma caixa de diálogo **Entradas de pausa do fluxo de trabalho** é exibida.
4. Na caixa de diálogo **Entradas de pausa do fluxo de trabalho**:
   a. Clique no ícone de calendário ( ) para selecionar a data e insira a hora (em horas, minutos e segundos) em que o fluxo de trabalho deve ser retomado.
   Você pode selecionar a data atual ou uma data futura, mas deve inserir uma hora no futuro. Por exemplo, para pausar o contexto de fluxo de trabalho às 13:30:00 (13h30), selecione a data no calendário e insira 13, 30 e 00 nos respectivos campos de **Hora:**.
   b. Selecione o ícone de marca de seleção verde ( ) quando terminar.
   A data e a hora selecionadas aparecem no campo **Retomar em**.
   c. Clique em **OK** para retornar a Contextos do fluxo de trabalho.
   O fluxo de trabalho selecionado agora está pausado. Use a solicitação de pausa de fluxo de trabalho para monitorar o status.
5. Retome manualmente um contexto de fluxo de trabalho atualmente pausado:
   Os fluxos de trabalho pausados são retomados na data e na hora especificadas no campo **Retomar em**.
   a. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de Trabalho Dinâmicos** > **Contextos Ativos**.
   b. Selecione o contexto de fluxo de trabalho individual que você está pausando.
   O **contexto do fluxo de trabalho** é exibido.
   c. Em **Links relacionados**, clique em **Retormar**.

Pausa e retomada de todos ou de vários fluxos de trabalho
Use as solicitações de grupo de pausa do fluxo de trabalho para pausar ou retomar grupos de fluxos de trabalho ou todos os fluxos de trabalho ativos. Se estiver pausando um grupo de fluxos de trabalho, use as funções de filtragem para selecionar os fluxos. Se estiver pausando todos os fluxos de trabalho ativos, marque a caixa de seleção "Pausar todos" para indicar que todos aqueles ativos no momento devem ser pausados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Workflow_admin ou workflow_publisher, workflow_creator

Instale e ative o plug-in Utilitário de Pausa do Fluxo de Trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Operações** > **Solicitações de Pausa do Grupo**.
   Solicitações de grupo de pausa do fluxo de trabalho aparece e exibe as solicitações existentes.
2. Clique em **Nova**.
   Solicitação de grupo de pausa do fluxo de trabalho aparece e atribui uma ID de grupo de pausa do fluxo de trabalho.
3. Para pausar todos os fluxos de trabalho ativos, selecione **Pausar todos** e clique em **Atualizar**. Para pausar um grupo filtrado de contextos do fluxo de trabalho ativos, pule esta etapa.
   Todos os contextos do fluxo de trabalho ativos na instância no momento são pausados até que você os retome. Use a solicitação de pausa de fluxo de trabalho para monitorar o status deles.
4. Para pausar um grupo filtrado de contextos do fluxo de trabalho ativos, use o campo **Filtro**, especifique as condições da pesquisa e clique em **Atualizar**.
   A janela **Solicitações de grupo de pausa de fluxo de trabalho** é aberta e exibe os resultados da pesquisa. Ela atribui uma ID de solicitação de grupo de pausa do fluxo de trabalho e indica se o grupo está ativo (true = pausada) ou inativo (ainda não pausado).
5. Para atualizar, retomar ou excluir uma solicitação de grupo de pausa do fluxo de trabalho específica, selecione-a.
   A janela **Solicitações de grupo de pausa de fluxo de trabalho** é aberta e exibe a solicitação selecionada.
6. Se a solicitação de grupo de pausa de fluxo de trabalho selecionada estiver ativa (pausada) e você não quiser pausá-la, clique em **Não pausar fluxos de trabalho de entrada**. Se a solicitação de grupo de pausa de fluxo de trabalho selecionada estiver inativa (ainda não pausada), clique em **Pausar** para pausá-la.
7. Para a solicitação de grupo de fluxo de trabalho pausada, use o campo **Retomar em** para especificar a data e a hora em que os contextos do fluxo de trabalho pausados devem ser retomados.

   a. Clique no para selecionar a data e insira a hora (em horas, minutos e segundos) em que os contextos do fluxo de trabalho devem ser retomados. Você pode selecionar a data atual ou uma data futura, mas deve inserir uma hora no futuro.
      Por exemplo, para pausar o grupo de contexto de fluxo de trabalho às 13:30:00 (13h30), selecione a data no calendário e insira `13`, `30` e `00` nos respectivos campos de **Hora:**.

   b. Clique no quando terminar.

   c. A data e a hora selecionadas aparecem no campo **Retomar em**.

   d. Clique em **OK** para retornar à solicitação de grupo de pausa de fluxo de trabalho.

8. Clique em **Enviar**.
9. Os contextos do fluxo de trabalho pausados são retomados automaticamente na data e na hora especificadas no campo **Retomar em**. Para retomar manualmente contextos do fluxo de trabalho pausados:

   a. Navegue até **Solicitações de grupo de pausa de fluxo de trabalho**.

   b. Selecione a solicitação de grupo de pausa de fluxo de trabalho a retomar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 janela **Solicitação de grupo de pausa de fluxo de trabalho** é exibida.

c. Clique em **Retomar** e depois em **Atualizar**.

10. A janela "Solicitação de pausa do grupo de fluxo de trabalho" também contém os campos de informações abaixo.

Formulário de solicitação de grupo de pausa de fluxo de trabalho

Campo	Descrição
Ativo	Indica se o grupo de fluxo de trabalho está pausado.
Contagem de atividade retomada concluída	Número de atividades de contexto de fluxo de trabalho retomadas que foram concluídas.
Filtro	Campos de filtragem padrão usados para especificar as condições para seleção de um grupo de contextos do fluxo de trabalho.
Log	Anotações de trabalho da atividade geradas pela solicitação de pausa do grupo.
Contagem de Fluxo de Trabalho sem Transição	Número de contextos do fluxo de trabalho que não fizeram a transição quando a solicitação de pausa do grupo foi realizada. Quando uma solicitação de pausa de grupo é feita, os contextos do fluxo de trabalho afetados são pausados antes do início da próxima atividade.
Contagem de atividade retomada	Número de atividades de contexto de fluxo de trabalho retomadas após a conclusão da pausa do grupo.
Contagem de atividade pausada	Número de atividades de contexto de fluxo de trabalho pausadas.
Nome do solicitante	Nome da pessoa que está solicitando a pausa do contexto de fluxo de trabalho.
Porcentagem de pausa	Percentual total de contextos do fluxo de trabalho que estão pausados.
Porcentagem de Reinício	Percentual total de contextos do fluxo de trabalho que foram retomados.
Contagem de Fluxo de Trabalho Total	Número total de fluxos de trabalho correspondentes às condições do filtro especificadas que estão sendo pausados.
Contagem de Fluxo de Trabalho Pausado	Número de contextos de fluxo de trabalho pausados atualmente.

Tradução automática

Monitoramento de solicitações de pausa de fluxo de trabalho

Você pode monitorar o status das solicitações de pausa de fluxo de trabalho usando a "Solicitação de pausa de fluxo de trabalho".

Antes de Iniciar

Função necessária: Workflow_admin ou workflow_publisher, workflow_creator

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 precisa instalar e ativar o plug-in Utilitário de Pausa do Fluxo de Trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Operações** > **Solicitações de Pausa**.
   A janela **Solicitações de pausa de fluxo de trabalho** aparece e exibe as solicitações existentes.
2. Selecione a solicitação de pausa de fluxo de trabalho.
   A janela **Solicitações de pausa de fluxo de trabalho** é aberta e exibe a solicitação selecionada.

Campos da solicitação de pausa de fluxo de trabalho

Campo	Descrição
Número de Solic	Número atribuído exclusivo da solicitação de pausa.
Contagem de atividade retomada concluída	Número de atividades de contexto de fluxo de trabalho retomadas após a conclusão da pausa.
Pausar Ativo	Quando selecionado, o contexto de fluxo de trabalho está pausado no momento. Desmarcado indica que não é.
Transição durante pausa	Número de contextos do fluxo de trabalho que não fizeram a transição quando a solicitação de pausa foi realizada. Quando uma solicitação de pausa é feita, os contextos do fluxo de trabalho afetados são pausados antes do início da próxima atividade.
Contexto do fluxo de trabalho	Número de referência do contexto de fluxo de trabalho pausado.
Log	Anotações de trabalho da atividade geradas pela solicitação de pausa do grupo.
Contagem de Atividade Pausada	Data e hora (h:m:s) de retomada do contexto de fluxo de trabalho pausado.
Nome do solicitante	Nome da pessoa que solicitou a pausa de fluxo de trabalho.
Contagem de atividade retomada	Número de atividades de contexto de fluxo de trabalho retomadas após a conclusão da pausa.
Retomar em	Data e hora (h:m:s) em que o conteúdo do fluxo de trabalho está agendado para ser retomado.
Tabela	Nome da tabela de registros relacionada.
Aplicação	Aplicação na qual o contexto de fluxo de trabalho é executado.
Contagem de Atividade em Execução	Número de atividades em execução quando o contexto de fluxo de trabalho foi pausado.
Solicitação de Pausa do Grupo	Número de referência da solicitação associada de pausa do grupo, se houver. Só aparece se a solicitação de pausa for resultado de uma solicitação de pausa de grupo.
é Fluxo de Trabalho Concluído	Quando selecionado, o contexto de fluxo de trabalho foi concluído. Desmarcado indica que não é.
é Fluxo de Trabalho Travado	Quando selecionado, o contexto de fluxo de trabalho está travado. Desmarcado indica que não é.
Estado	Estado atual do contexto de fluxo de trabalho - pausado ou retomado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Contagem de Atividades Travadas	Número de atividades do contexto de fluxo de trabalho que estão travadas.
Contagem de Atividade Travada a ser subtraída de Percentual de Pausa	Gravador a quem a solicitação de documentação foi atribuída.

Bloco de anotações de fluxo de trabalho criptografado

O plug-in Bloco de anotações de fluxo de trabalho criptografado (com.snc.encrypted.scratchpad) oferece suporte a bloco de anotações criptografado para contexto de fluxo de trabalho e atividades de execução do fluxo de trabalho.

A plataforma é compatível com a criptografia na maioria dos campos, e os fluxos de trabalho podem ser executados em tabelas com campos criptografados. Os dados criptografados costumam ser armazenados no bloco de anotações dos fluxos de trabalho que são executados usando campos criptografados e precisam acessar esses dados após processar uma aprovação, um temporizador ou uma atividade de criação de tarefa.

Os dados no bloco de anotações do fluxo de trabalho não são criptografados por padrão. O mecanismo de fluxo de trabalho é compatível com a criptografia do bloco de anotações e a execução de registros de atividade apenas quando o plug-in Bloco de anotações de fluxo de trabalho criptografado está ativado. Depois da ativação, os dados armazenados nos blocos de anotações wf_context e wf_executing são protegidos por um módulo de criptografia do mecanismo de fluxo de trabalho privado e não podem ser armazenados em texto sem formatação.

Incompatibilidade com a separação de domínios

O plug-in Encrypted Workflow Scratchpad é incompatível com a separação de domínios. Ativar o plug-in Encrypted Workflow Scratchpad em uma instância com separação de domínios pode produzir erros de criptografia durante a execução de alguns fluxos de trabalho. Em vez disso, considere a possibilidade de usar um fluxo do Workflow Studio.

Solicitar ativação do Bloco de anotações de fluxo de trabalho criptografado

Solicite a ativação do plug-in Bloco de anotações de fluxo de trabalho criptografado (com.snc.encrypted.scratchpad) do pessoal do ServiceNow

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

O plug-in Bloco de anotações de fluxo de trabalho criptografado precisa ser ativado por meio de uma solicitação do Suporte e atendimento ao cliente. Você deve ativar e testar completamente o plug-in em uma instância de não produção. Somente após estar satisfeito com os resultados é que você deve solicitar a ativação em uma instância de produção.

Escolha um momento com baixo volume de transações para solicitar a ativação em uma instância de produção. Antes da ativação dele, ative o plug-in Utilitário de Pausa do Fluxo de Trabalho (com.glideapp.workflow.pause) e, em seguida, pause todos os fluxos de trabalho ativos. Consulte Utilitário de Pausa do Fluxo de Trabalho. Depois de ativar o plug-in Bloco de anotações de fluxo de trabalho criptografado, retome todos os workflows pausados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem duas maneiras de solicitar um plug-in:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Acesse o. Now Support Catálogo de serviços diretamente selecionando **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Habilitar plug-in** ativado Now Support.
- Acesse o Now Support Catálogo de serviços por meio da página Todas as Aplicações em sua instância, seguindo estas etapas.

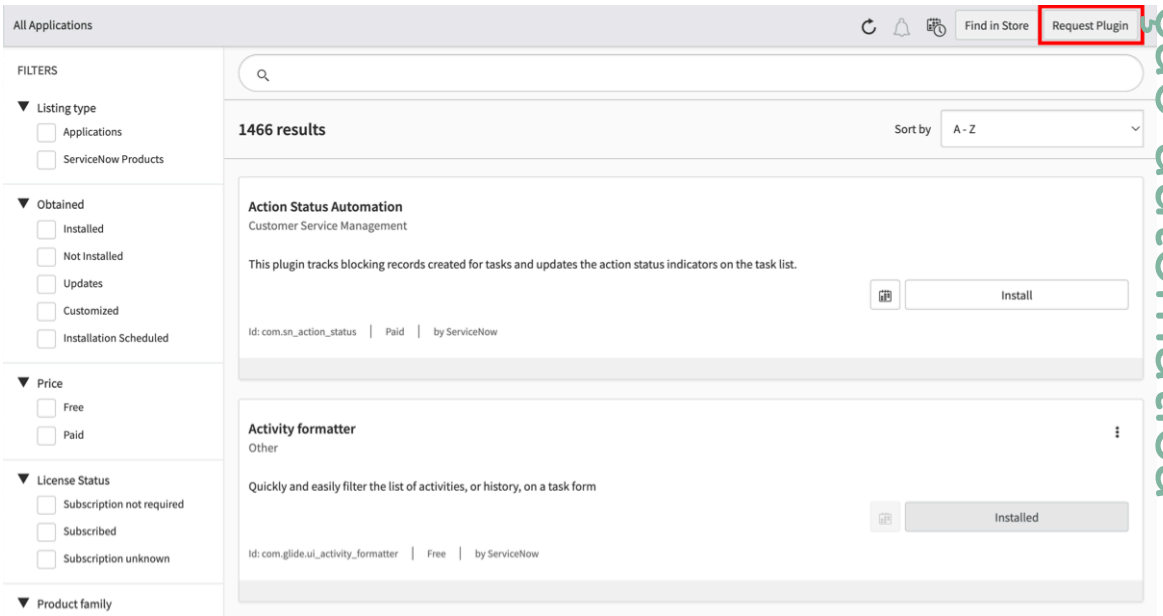
O Bloco de anotações de fluxo de trabalho criptografado ativa esses plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Plug-ins para Bloco de anotações de fluxo de trabalho criptografado

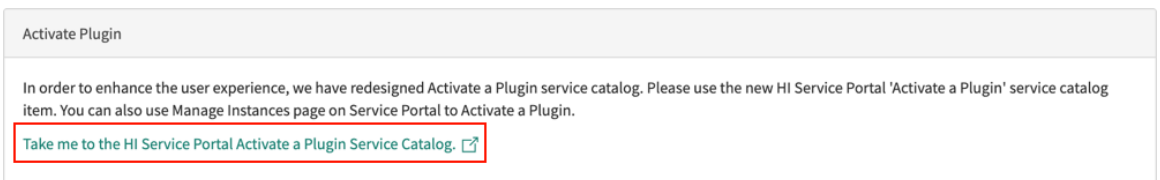
Plug-in	Descrição
Suporte de criptografia [com.glide.encryption]	Permite que campos de texto e arquivos anexados sejam criptografados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

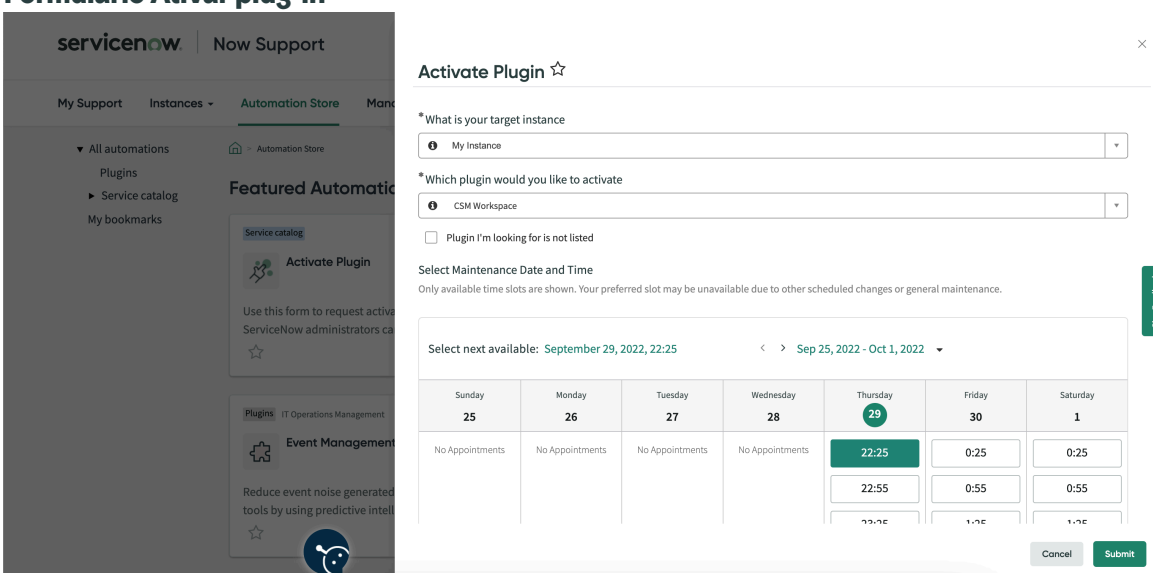
Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

O que Fazer Depois

Após a ativação do plug-in, retome todos os workflows pausados. Consulte Pausa e retomada de todos ou de vários fluxos de trabalho.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins

Solução de problemas de fluxos de trabalho

As ferramentas de solução de problemas para fluxos de trabalho permitem que os administradores isolem caminhos de execução, comparem contextos e acompanhem atividades incompletas.

Importante:
A partir de Zurich novos clientes não recebem mais os fluxos de trabalho legados criados e publicados por ServiceNow, Inc.. Todas as funcionalidades de fluxo de trabalho legado foram substituídas por Workflow Studio conteúdo. Somente os clientes que fizeram upgrade de versões anteriores mantêm a capacidade de usar e editar fluxos de trabalho legados existentes. Embora todos os clientes retenham a capacidade de criar fluxos de trabalho legados, recomendamos que você use Workflow Studio para criar conteúdo de automação de processos. Apenas Workflow Studio receberá novos recursos e melhorias.

A linha do tempo do fluxo de trabalho oferece uma representação visual do fluxo de trabalho, incluindo transições e o tempo decorrido para cada atividade. Uma ferramenta de solução de problemas que realça caminhos de execução ajuda os usuários na realização de perícias em um fluxo de trabalho. O recurso de realce pode agrupar diversos caminhos de execução em várias cores e isolar o processamento de rollback . Use o realçador de fluxo de trabalho para isolar tarefas e aprovações incompletas. Você também pode habilitar um recurso de tempo de desempenho do fluxo de trabalho para solucionar problemas de fluxos de trabalho lentos.

Solução de problemas do caminho de execução nas linhas do tempo

Use os controles em uma linha do tempo de fluxo de trabalho para isolar caminhos de execução específicos ou comparar vários caminhos de execução ao longo do tempo.

As linhas do tempo mostram como as atividades no fluxo de trabalho progrediram em relação umas às outras ao longo do tempo. Isole os caminhos de execução e siga as linhas de transição entre os subfluxos e o fluxo principal. Os tempos de processamento oferecem uma exibição do fluxo de trabalho que você não consegue ter no diagrama de fluxo de trabalho. As dicas das ferramentas fornecem informações precisas sobre cada atividade, como a duração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

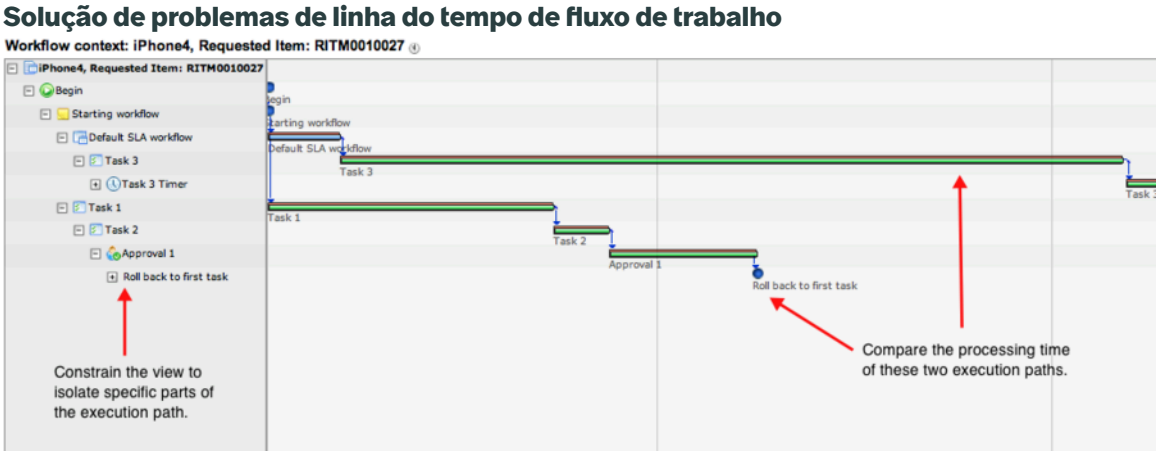


Tabela de histórico de execução

Realce caminhos de execução e rollbacks para localizar atividades que podem ter sido deixadas em estado não resolvido.

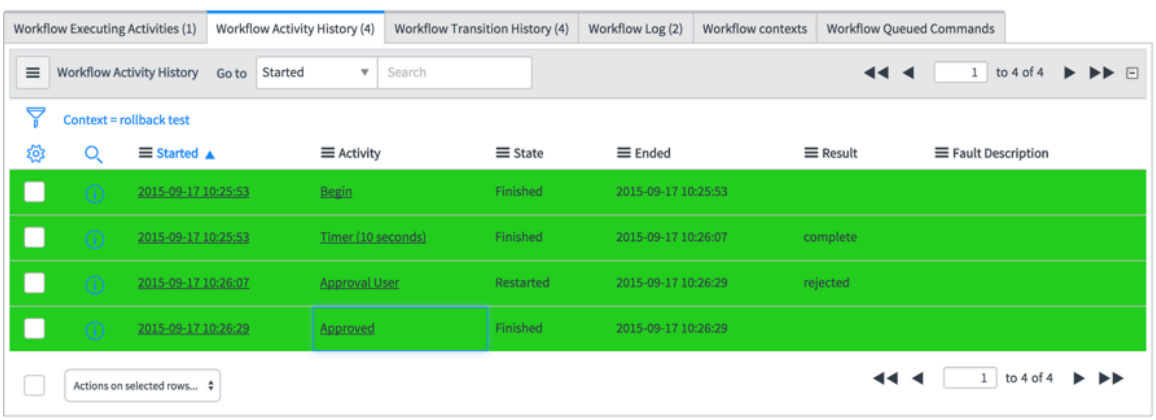
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Rollbacks, cancelamentos e exclusões durante a execução de um fluxo de trabalho podem impedir que algumas atividades sejam concluídas totalmente. Use o realce na tabela de histórico de execução para determinar quais atividades no fluxo de trabalho foram deixadas em estado não resolvido.

Procedimento

1. Execute o fluxo de trabalho.
2. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Todos os Contextos**.
3. Selecione um contexto para solucionar problemas.
4. No formulário Contexto de fluxo de trabalho, selecione a lista relacionada **Histórico de atividades de fluxo de trabalho**.
5. Clique com o botão direito do mouse em uma atividade e selecione **Depuração do Fluxo de Trabalho** > **Alternar Realce do Caminho de Execução** no menu de contexto.

   Todas as atividades nesse caminho de execução são realçadas em uma cor selecionada pela plataforma. O caminho de depuração mostra todas as atividades concluídas com êxito durante o fluxo de trabalho.



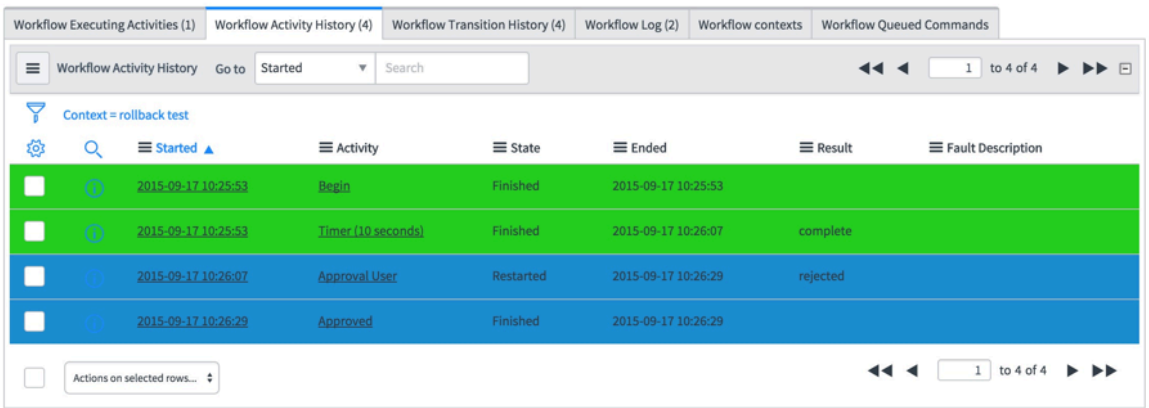
6. Clique com o botão direito do mouse em uma atividade de reversão e selecione **Depuração do Fluxo de Trabalho** > **Alternar Realce de Reversão** no menu de contexto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A plataforma realça o caminho de rollback (atividades reiniciadas) em uma cor diferente. Cada cor representa um grupo de atividades que faziam parte da mesma execução de rollback. O realce inclui a atividade que iniciou o rollback. Se você clicar com o botão direito do mouse em uma atividade que não fez parte de um rollback, nenhuma linha será realçada.

Nota:
A própria atividade de rollback aparece no caminho de execução e no realce de rollback.



7. Para remover o realce, clique com o botão direito do mouse na lista e selecione uma opção para limpar o caminho de execução ou o realce de rollback.

   Você pode limpar caminhos de rollback individuais ou todos os realces de rollback.

Uso do painel de operações de fluxo de trabalho

No painel de operações de fluxo de trabalho, exiba e adicione widgets para ajudar a monitorar os fluxos de trabalho. Analise o desempenho dos fluxos de trabalho e determine quais deles precisam ser aprimorados.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_admin

Os diferentes níveis de acesso são:

- **Exibir**: exiba o painel e atualize os widgets de relatório.
- **Personalizar**: atualize, adicione, exclua e reorganize widgets.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
A partir de Zurich novos clientes não recebem mais os fluxos de trabalho legados criados e publicados por ServiceNow, Inc.. Todas as funcionalidades de fluxo de trabalho legado foram substituídas por Workflow Studio conteúdo. Somente os clientes que fizeram upgrade de versões anteriores mantêm a capacidade de usar e editar fluxos de trabalho legados existentes. Embora todos os clientes retenham a capacidade de criar fluxos de trabalho legados, recomendamos que você use Workflow Studio para criar conteúdo de automação de processos. Apenas Workflow Studio receberá novos recursos e melhorias.

No painel de operações de fluxo de trabalho, você pode clicar nos elementos de widget para exibir os registros que eles representam. Você também pode adicionar novos widgets de relatório que não são exibidos por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o Painel de operações de fluxo de trabalho **Fluxo de trabalho** > **Operações** > **Painel de operações de fluxo de trabalho**.

   Os relatórios padrão no painel incluem:

   - Contextos do fluxo de trabalho que fornecem métricas de tempo de execução
   - Fluxos de trabalho ativos iniciados durante um período especificado
   - Fluxos de trabalho executados entre ontem e hoje
   - Fluxos de trabalho por estado para o mês atual
   - Contextos do fluxo de trabalho antigos do mês passado

2. Para encontrar e adicionar mais widgets, selecione o ícone Adicionar conteúdo ( ) no canto do painel.

O que Fazer Depois

Se um fluxo de trabalho aparecer consistentemente como uma exceção e não houver nenhum erro causando os valores de tempo de execução, você poderá usar os valores de tempo de execução históricos para calcular um novo valor de tempo de execução estimado. Depois, atualize o tempo de execução estimado nas propriedades do fluxo de trabalho.

Medidores de fluxo de trabalho

Vários medidores estão disponíveis para ajudar você a revisar o desempenho dos fluxos de trabalho. Você pode adicionar esses medidores ao painel de operações de fluxo de trabalho ou às páginas iniciais personalizadas.

Importante:

A funcionalidade encontrada em páginas iniciais, organizando informações da sua instância para contar uma história sobre seus dados, agora é encontrada em painéis em novas instâncias. Em instâncias atualizadas com Next Experience habilitado, os usuários podem visualizar páginas iniciais existentes se elas tiverem um URL direto, mas não podem criá-las ou editá-las. Painéis dinâmicos e painéis do Central de análise assumem a funcionalidade da página inicial.

Use a Ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial para converter as páginas iniciais na sua instância em painéis dinâmicos.

Para obter mais informações, consulte:

- Painéis no Centro de análise .
- Trabalhar com painéis dinâmicos .

Medidores de fluxo de trabalho

Conteúdo	Descrição
Controles do painel ERT >	
Fluxos de trabalho concluídos com exceções para ERT (exceções de percentual)	Identifica fluxos de trabalho que foram concluídos, mas não dentro dos valores de tempo de execução estimado (ERT). Insira um percentual de exceção para ver os fluxos de trabalho que foram executados fora do intervalo de tempo de execução especificado.
Fluxos de trabalho em execução longa com	Exibe fluxos de trabalho em execução por mais tempo do que o limite de tempo de execução configurado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Medidores de fluxo de trabalho

Conteúdo	Descrição
exceções para ERT (exceções de percentual)	
Painel de Fluxo de Trabalho >	
Fluxos de trabalho sem registro atual	Exibe contextos de fluxo de trabalho que não têm um registro atual associado.
Medidores > **Contexto do Fluxo de Trabalho**	
Número de fluxos de trabalho ativos iniciados por hora ao longo do tempo (ontem)	Exibe o número total de fluxos de trabalho em execução por hora durante um determinado período. Por padrão, exibe o número de fluxos de trabalho executados por hora no dia anterior (ontem).
Fluxos de trabalho concluídos de exceções não acumuladas para ERT	Exibe contextos do fluxo de trabalho que foram concluídos fora do valor de exceção de tempo de execução estimado e não acumulados para o valor de tempo de execução estimado.
Contextos do fluxo de trabalho em execução	Exibe o número total de fluxos de trabalho em execução.
Fluxos de trabalho concluídos com sucesso acumulados para ERT	Exibe o número total de fluxos de trabalho concluídos com êxito cuja duração de execução é acumulada para o valor de tempo de execução estimado.
Fluxos de trabalho por estado (este mês)	Exibe o número total de fluxos de trabalho executados em um mês, agrupados pelo estado atual.
Contextos de fluxo de trabalho antigos (em execução desde o mês passado)	Exibe o número total de contextos do fluxo de trabalho em execução para um determinado período por nome de fluxo de trabalho. Por padrão, exibe o número total de contextos do fluxo de trabalho em execução no último mês.
Fluxos de trabalho executados entre ontem e hoje (por tabela)	Exibe fluxos de trabalho que foram executados no último dia agrupados por nome de tabela.

Tempo de desempenho do fluxo de trabalho

O mecanismo de fluxo de trabalho pode gerar dados de tempo de desempenho detalhados que são úteis para solucionar problemas de fluxos de trabalho lentos.

Importante:
A partir de Zurich novos clientes não recebem mais os fluxos de trabalho legados criados e publicados por ServiceNow, Inc.. Todas as funcionalidades de fluxo de trabalho legado foram substituídas por Workflow Studio conteúdo. Somente os clientes que fizeram upgrade de versões anteriores mantêm a capacidade de usar e editar fluxos de trabalho legados existentes. Embora todos os clientes retenham a capacidade de criar fluxos de trabalho legados, recomendamos que você use Workflow Studio para criar conteúdo de automação de processos. Apenas Workflow Studio receberá novos recursos e melhorias.

É preciso que um administrador habilite esta funcionalidade.

Quando o tempo de desempenho do fluxo de trabalho está habilitado, o mecanismo de fluxo de trabalho acompanha os principais dados de desempenho, incluindo várias métricas de velocidade de execução. A tabela Tempo de fluxo de trabalho [wf_workflow_timing] armazena os dados, com um registro para cada contexto de fluxo de trabalho. O registro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de tempo do fluxo de trabalho é atualizado quando o mecanismo conclui o fluxo de trabalho, aguarda a conclusão de uma atividade ou sai da execução do fluxo de trabalho.

Propriedades de tempo de execução estimado do fluxo de trabalho

Os administradores podem habilitar a coleta de métricas de tempo de execução do fluxo de trabalho por meio da definição de propriedades de tempo de execução estimado (ERT).

Os administradores podem usar as métricas de ERT para determinar se a execução dos fluxos de trabalho está mais longa ou mais curta que o esperado e identificar erros no processamento do fluxo de trabalho. O sistema exibe métricas de tempo de execução no painel de operações de fluxo de trabalho.

Habilitação do tempo de desempenho do fluxo de trabalho

O tempo de desempenho do fluxo de trabalho está desabilitado por padrão. Você pode criar uma propriedade do sistema para habilitá-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Adicione uma propriedade do sistema com as especificações a seguir.

Campo	Valor
Nome	glide.workflow.show_timing
Tipo	verdadeiro | falso
Valor	verdadeiro

Atividades de fluxo de trabalho

Referência sobre propriedades de atividades de fluxo de trabalho

Importante:
A partir de Zurich novos clientes não recebem mais os fluxos de trabalho legados criados e publicados por ServiceNow, Inc.. Todas as funcionalidades de fluxo de trabalho legado foram substituídas por Workflow Studio conteúdo. Somente os clientes que fizeram upgrade de versões anteriores mantêm a capacidade de usar e editar fluxos de trabalho legados existentes. Embora todos os clientes retenham a capacidade de criar fluxos de trabalho legados, recomendamos que você use Workflow Studio para criar conteúdo de automação de processos. Apenas Workflow Studio receberá novos recursos e melhorias.

Cada atividade desempenha uma tarefa diferente, como a execução de um script, o envio de notificações ou a solicitação de aprovações. As atividades podem ter êxito ou falhar, o que pode resultar na realização de ações por outras atividades.

Para obter informações sobre como configurar os diferentes tipos de atividades, clique no nome de uma atividade na lista abaixo ou consulte Fluxo de trabalho referência de atividades.

Atividades principais disponíveis no sistema de base

- Approval and rollback workflow activities
- Condition Workflow activities

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Notification workflow activity
- Notify workflow activities
- Fluxos de trabalho usados como subfluxos
- Task workflow activities
- Timer workflow activities
- Utility workflow activities

Atividades disponíveis com a Orquestração

As atividades a seguir estão incluídas na Orquestração.

- Pacote de atividades do Active Directory
- Atividades da Orquestração
- Atividades do PowerShell
- Atividades de puppet

Modelos fornecidos para criar atividades personalizadas

Se a Orquestração estiver ativa no seu sistema, os usuários com as funções apropriadas poderão criar atividades personalizadas usando o designer de atividades do Orchestration do ServiceNow. Para obter informações sobre os modelos oferecidos pela Orquestração para criação de atividades personalizadas que você pode carregar na ServiceNow Store, consulte Componentes do designer de atividades .

Fluxo de trabalho referência de atividades

Referência da atividade de fluxo de trabalho, organizada por categoria.

Cada atividade desempenha uma tarefa diferente, como a execução de um script, o envio de notificações ou a solicitação de aprovações.

O Workflow executa atividades como a sessão do usuário que as inicia. Os fluxos de trabalho iniciados em operações de registro executam as atividades como a sessão do usuário que realizou a operação de registro. Os fluxos de trabalho iniciados em cronogramas ou reiniciados de temporizadores executam as atividades como o usuário do sistema. Os fluxos de trabalho iniciados em chamadas de script executam as atividades como a sessão do usuário que iniciou o script.

Atividades de aprovação e rollback

As atividades de aprovação e rollback geram e gerenciam aprovações. Nem todos os fluxos de trabalho podem incluir atividades de aprovação. Para mais informações, leia Approval and rollback workflow activities .

Nota:
As atividades de aprovação são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições de aprovação ou rejeição que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de aprovação e rollback

Atividade	Descrição
Approval Action workflow activity	A atividade **Ação de aprovação** executa uma ação de aprovação na tarefa atual.
Approval Coordinator workflow activity	A atividade do **Coordenador de aprovação** cria uma aprovação cujo resultado depende do resultado de uma ou mais atividades secundárias, incluindo uma ou mais atividades de **Aprovação - Usuário**, **Aprovação - Grupo**e/ou **Aprovação Manual**.
Approval - Group workflow activity	A atividade **Aprovação - Agrupar** cria registros de aprovação para cada membro de um grupo especificado.
Approval - User workflow activity	A atividade **Aprovação - Usuário** cria uma ou mais aprovações de usuários individuais.
Generate workflow activity	A atividade **Gerar** cria registros de tarefa ou aprovação imediatamente a partir de qualquer tarefa ou atividade de aprovação colocada após a atividade **Gerar** no caminho do fluxo de trabalho. Essas tarefas e aprovações pré-geradas começam quando as atividades de tarefa e aprovação são atingidas durante a execução do fluxo. Isso permite que uma tarefa tenha um conjunto de tarefas ou aprovações sequenciais pré-geradas, mas ainda exija que elas sejam concluídas em ordem.
Manual Approvals workflow activity	A atividade de **Aprovações manuais** observa e gerencia todas as aprovações que os usuários adicionam manualmente fora do processo de fluxo de trabalho. Esta atividade seleciona somente aprovações que estão no estado Não solicitado.
Rollback To workflow activity	A atividade de **Reverter para** faz a transição diretamente para a atividade especificada pela seta da linha de transição de saída.

Atividades de condição

As atividades de condição fornecem ramificação condicional e funcionalidade de operação lógica para fluxos de trabalho.

Nota:
As atividades de condição são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Atividades de condição

Atividade	Descrição
If workflow activity	A atividade **If** verifica uma condição ou script para determinar se uma transição **Sim** ou **Não** deve ser feita.
Switch workflow activity	A atividade **Alternar** verifica se o valor de um campo ou variável passado é equivalente a um dos vários valores de caso.
Wait for condition workflow activity	A atividade **Aguardar condição** faz com que o fluxo de trabalho aguarde nesta atividade até que o registro atual corresponda à condição especificada.
Wait for WF Event workflow activity	A atividade **Aguardar o Evento de WF** faz com que o fluxo de trabalho aguarde nesta atividade até que o evento específico seja disparado.

Atividades do Notify

Notify atividades de fluxo de trabalho gerenciam chamadas e mensagens SMS em Notify.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades do Notify

Atividade	Descrição
Forward call workflow activity	A atividade **Encaminhar chamada** encaminha uma chamada do Notify para um número de telefone compatível com E.164.
Input workflow activity	A atividade **entrada** cria um menu de telefone, apresentando uma lista de opções em uma chamada do Notify.
Hangup workflow activity	A atividade de **desconexão** desconecta uma chamada telefônica do Notify ativa.
Play workflow activity	A atividade **Reprodução** reproduz um arquivo de som em uma chamada do Notify.
Record workflow activity	A atividade de fluxo de trabalho **Gravar** grava o áudio de um usuário em uma chamada do Notify.
Reject workflow	A atividade de fluxo de trabalho **Rejeitar** rejeita uma chamada de entrada do Notify.
Say workflow activity	A atividade de fluxo de trabalho **falar** permite que você reproduza uma mensagem, usando texto para fala, em uma chamada do Notify.
Forward to notify client workflow activity	A atividade **encaminhar para cliente Notify** fluxo de trabalho conecta uma chamada telefônica a um cliente Notify WebRTC.
Call workflow activity	faz chamadas telefônicas de saída usando um fluxo de trabalho do Notify. Esta atividade de fluxo de trabalho pode ser adicionada a qualquer tabela.
Join conference call workflow activity	A atividade **Ingressar na chamada em conferência** conecta uma chamada de entrada ou de saída a uma chamada em conferência Notify.
Send SMS workflow activity	A atividade de **enviar SMS** fluxo de trabalho para enviar mensagens de texto curtas usando o Notify para os telefones dos usuários. Esta atividade de fluxo de trabalho pode ser adicionada a qualquer tabela.
Queue workflow activity	A atividade **Colocar em fila** coloca uma chamada do Notify ativa em uma fila.

Atividades de notificação

As atividades de fluxo de trabalho de notificação notificam os usuários sobre eventos que ocorrem durante o fluxo de trabalho.

Atividades de notificação

Atividade	Descrição
Create Event workflow activity	A atividade **Criar evento** adiciona um evento à fila de eventos, mas não aciona o evento imediatamente.
Notification workflow activity	A atividade de **Notificação** envia um e-mail ou mensagem SMS para usuários ou grupos especificados.

Atividades de subfluxo

As atividades de subfluxo executam e gerenciam fluxos de trabalho de um fluxo de trabalho primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de subfluxo

Atividade	Descrição
Parallel Flow Launcher workflow activity	A atividade do inicializador de **fluxo paralelo** inicia vários subfluxos em paralelo.

Atividades da tarefa

Atividades de tarefa criam e modificam tarefas de fluxo de trabalho.

Nota:
As atividades de tarefa são executadas como o usuário cujas ações completam a tarefa que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Atividades da tarefa

Atividade	Descrição
Add Worknote workflow activity	A atividade **Adicionar anotações de trabalho** adiciona texto ao campo *Anotações de trabalho* do registro de incidente atual.
Attachment Note workflow activity	A atividade de **Anotação de Anexo** adiciona um anexo ao registro atual.
Catalog Task workflow activity	A atividade da **Tarefa Catálogo** cria um registro de tarefa de catálogo de serviços.
Create Task workflow activity	A atividade **Criar tarefa** gera um registro em qualquer uma das tabelas que estendem a tarefa [tarefa].

Atividades do temporizador

As atividades do temporizador pausam os fluxos de trabalho por períodos definidos.

Nota:
As atividades do temporizador são executadas como o usuário do sistema porque o programador do sistema avança o fluxo de trabalho.

Atividades do temporizador

Atividade	Descrição
SLA Percentage Timer workflow activity	A atividade **Temporizador de percentual do ANS** pausa o fluxo de trabalho por uma duração igual a uma porcentagem de um ANS.
Timer workflow activity	A atividade **Temporizador** pausa o fluxo de trabalho por um período de tempo especificado.

Atividades de utilitários

As atividades do utilitário fornecem controles sobre o caminho do fluxo de trabalho e outras ferramentas úteis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de utilitários

Atividade	Descrição
Branch workflow activity	A atividade **Ramificação** divide o fluxo de trabalho em vários caminhos de transição de uma única atividade.
Join workflow activity	A atividade de **ingressar** une vários caminhos de execução em uma transição.
Lock workflow activity	A atividade de **bloqueio** impede que outras instâncias deste fluxo de trabalho continuem após esta atividade até que o bloqueio seja liberado.
Log Message workflow activity	A atividade de **Mensagem de Log** grava uma mensagem no log do fluxo de trabalho.
Log Trace Message workflow activity	A atividade de **Mensagem de rastreamento de Log** grava uma mensagem no log do fluxo de trabalho.
REST Message legacy workflow activity	A atividade legadas **Mensagem REST** permite que um administrador substitua o endpoint REST ou forneça as variáveis configuradas no módulo Mensagem REST.
Return Value workflow activity	A atividade de **Valor de Retorno** retorna um valor para um fluxo de trabalho primário, quando executada a partir de um subfluxo.
Run Script workflow activity	A atividade **Executar Script** executa o script especificado no escopo da versão do fluxo de trabalho.
Set Values workflow activity	A atividade **Definir Valores** define valores no registro atual quando o fluxo de trabalho é desativado ou encerrado.
SOAP Message legacy workflow activity	A atividade de legadas **Mensagem SOAP** usa mensagens SOAP definidas no plug-in de Serviços Web do Sistema e pode chamar as mensagens usando um MID Server.
Turnstile workflow activity	A atividade da **catraca** limita o número de vezes que um fluxo de trabalho pode passar pelo mesmo ponto.
Unlock workflow activity	A atividade de **desbloqueio** libera um bloqueio que foi colocado anteriormente pela atividade de **bloqueio**.

Atividades fornecidas com a Orquestração

As atividades a seguir estão incluídas na Orquestração.

- Pacote de atividades do Active Directory
- Atividades da Orquestração
- Atividades do PowerShell
- Atividades de puppet

Modelos fornecidos para criar atividades personalizadas

Se a Orquestração estiver ativa no seu sistema, os usuários com as funções apropriadas poderão criar atividades personalizadas usando o ServiceNow Orchestration activity designer. Para obter informações sobre os modelos fornecidos pela Orquestração para criação de atividades personalizadas que você pode carregar no ServiceNow Store, consulte Orchestration custom activity templates.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de aprovação e rollbackfluxo de trabalho

As atividades de aprovação e rollback geram e gerenciam aprovações.

As atividades de aprovação e rollback não estão disponíveis em alguns fluxos de trabalho.

- Com duas exceções, as atividades de aprovação e rollback só estão disponíveis quando o fluxo de trabalho é executado em uma tabela que estende a tarefa. As exceções são as atividades **Aprovação - Usuário** e **Ação** de aprovação, que estão disponíveis globalmente.
- As atividades de aprovação e rollback estarão disponíveis somente se os mecanismos de aprovação estiverem desligados para a tabela na qual o fluxo de trabalho é executado. Se os mecanismos de aprovação estiverem habilitados para a tabela, as atividades de aprovação serão exibidas em cinza e não poderão ser selecionadas. Para saber mais sobre como o fluxo de trabalho e os mecanismos de aprovação interagem, leia Atividades do fluxo de trabalho de aprovação e mecanismos de aprovação.

Atividade de fluxo de trabalho de Ação de aprovação

A atividade **Ação de aprovação** executa uma ação de aprovação na tarefa atual.

Use esta atividade para marcar o registro da tarefa atual como aprovado ou rejeitado.

Nota:
Quando uma atividade de **Ação de Aprovação** é usada para marcar uma tarefa como aprovada, a atividade marca todas as aprovações pendentes como **Não São Mais Necessárias**. Esta atividade se comporta de forma diferente de **Definir Valores** ou **Executar Script** quando usada para definir o valor do campo **Aprovação**.

Resultados

O valor do resultado da atividade é a disposição de aprovação final selecionada pelo aprovador. O valor do resultado pode ser **Aprovado** ou **Rejeitado**. Um designer de fluxo de trabalho pode atribuir um valor de resultado usando a variável `activity.result` de dentro de um campo de script da atividade.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada da atividade de ação de aprovação

Campo	Descrição
Ação	A ação a ser executada na tarefa. As opções são: • Marcar tarefa como aprovada • Marcar tarefa como rejeitada • Marcar tarefa como solicitada • Ignorar aprovações pendentes: o sistema define os registros de aprovação como **não mais necessários** e marca a atividade como **aprovada**.

Condições

As condições determinam qual transição é executada após esta atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As atividades de aprovação são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições de aprovação ou rejeição que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Condições de atividade da Ação de Aprovação

Condição	Descrição
Sempre	O evento ou condição que faz com que a aprovação seja movida para a próxima etapa do fluxo de trabalho.
Erro	O evento ou condição que gera um erro.
Ignorado	O evento ou condição que permite uma aprovação ignorada.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados de atividade da Ação de aprovação

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho inicia a função de `execução` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Atividade de fluxo de trabalho do Coordenador de aprovação

A atividade do **Coordenador de aprovação** cria uma aprovação cujo resultado depende do resultado de uma ou mais atividades secundárias, incluindo uma ou mais atividades de **Aprovação - Usuário**, **Aprovação - Grupo**e/ou **Aprovação Manual**.

Nota:
Esta atividade só estará disponível quando o fluxo de trabalho for executado em uma tabela que estenda a tarefa.

Para criar uma atividade de **Coordenador de aprovação**, primeiro arraste a atividade para a tela do fluxo de trabalho, fazendo com que o formulário de atividade seja exibido. No formulário de atividade, preencha os campos apropriados e clique em **Enviar**.

Depois de clicar em **Enviar**, a atividade aparece na tela do fluxo de trabalho. A partir daí, especifique as atividades secundárias clicando nos links que aparecem no corpo da atividade.

Quando a atividade do **Coordenador de aprovação** é concluída, todas as aprovações pendentes que foram criadas por qualquer uma das atividades de aprovação do **Coordenador de aprovação** são definidas imediatamente como **Não mais necessárias**. Se um único usuário for chamado como aprovador duas vezes pelo mesmo fluxo de trabalho, como quando um único usuário é um aprovador de produto e um aprovador executivo, todas as aprovações para esse usuário após a primeira serão ignoradas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

O valor do resultado da atividade do **Coordenador de aprovação** depende das ações de aprovação executadas pelos aprovadores e das condições de aprovação especificadas no campo **Aguardar**. Os valores de resultado possíveis são:

- Aprovada
- Rejeitado
- Excluídos
- Cancelado

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada da atividade do Coordenador de aprovação

Campo	Descrição
Aguardar	Indica o que esperar para indicar que a atividade de aprovação foi aprovada ou rejeitada. As opções são: • **Qualquer atividade secundária a ser aprovada:** qualquer atividade secundária (Usuário, Grupo ou Aprovação Manual) que seja concluída com um resultado de **aprovado** faz com que a atividade do **Coordenador de aprovação** seja concluída com um resultado de **aprovado**. • **Todas as atividades secundárias a serem aprovadas:** todas as atividades secundárias do **Coordenador de aprovação** devem ser concluídas com um resultado de **aprovado** para fazer com que a atividade do **Coordenador de aprovação** seja concluída com um resultado de **aprovado**. • **A primeira aprovação ou rejeição de qualquer atividade secundária:** a primeira atividade secundária que for concluída com um resultado **aprovado** ou **rejeitado** fará com que a atividade do **Coordenador de aprovação** seja concluída com o mesmo resultado. • **Condição baseada em script:**chame um script para determinar como gerenciar uma aprovação ou rejeição.
Quando ocorrer uma rejeição Somente aparece se **Aguardar** estiver definido como **Todas as atividades secundárias a serem aprovadas** ou **Qualquer atividade secundária a ser aprovada**.	Especifique o que o coordenador deve fazer quando vir uma rejeição de qualquer uma das atividades secundárias. As opções são: • **Rejeitar a aprovação:** conclua imediatamente a atividade do **Coordenador de aprovação** com o resultado de **rejeitado**. • **Aguarde outras respostas antes de decidir:** aguarde até obtermos outras respostas de outras atividades secundárias antes de tomar uma decisão de aprovação ou rejeição. Isso permite que os usuários mudem de ideia até que uma decisão seja tomada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada da atividade do Coordenador de aprovação

Campo	Descrição
	Além disso, se **Aguardar** estiver definido como **Qualquer atividade secundária para aprovar**, a conclusão de uma única atividade secundária com um resultado de **aprovado** fará com que a atividade do **Coordenador de Aprovação** seja concluída com um resultado de **aprovado**, mesmo que outras atividades secundárias tenham sido concluídas com um resultado de **rejeitado**.

Script de aprovação
 	
Somente aparece se **Aguardar** estiver definido como **Condição com base no script**.
	Se a variável **Aguardar** estiver definida como **Condição baseada em script**, este script será chamado para determinar como lidar com uma aprovação ou rejeição. O script precisa definir a *resposta* variável como aprovado ou rejeitado para indicar o status de aprovação geral para esta aprovação. Quando chamada, a seguinte variável está disponível para o script:
	`counts.total = total number of child approval activities that are part of this approval`
	`counts.approved = # of child approval activities that approved so far`
	`counts.rejected = # of child approval activities that rejected so far`
	`counts.requested = # of child approval activities that are pending approval`

Condições

As condições determinam qual transição é executada após esta atividade.

Nota:
As atividades de aprovação são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições de aprovação ou rejeição que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Condições de atividade do Coordenador de aprovação

Condição	Descrição
Aprovada	Os usuários dos grupos aprovaram a solicitação com base nas regras **Aguardar**.
Rejeitado	Os usuários dos grupos rejeitaram a solicitação com base nas regras **Aguardar**.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados de atividade do Coordenador de aprovação

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho inicia a função de *execução* da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados de atividade do Coordenador de aprovação

Estado	Descrição
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Aprovação - Agrupar atividade de fluxo de trabalho

A atividade **Aprovação - Agrupar** cria registros de aprovação para cada membro de um grupo especificado.

Nota:
Esta atividade só estará disponível quando o fluxo de trabalho for executado em uma tabela que estenda a tarefa.

A aprovação do grupo é aprovada ou rejeitada com base nas aprovações do usuário, de acordo com a lógica especificada no campo **Aguardar**.

Resultados

O designer de fluxo de trabalho pode atribuir um valor de resultado usando activity.result de dentro de um campo de script da atividade. Por padrão, o valor do resultado é a disposição de aprovação final. Esta disposição depende das ações de aprovação executadas pelos aprovadores e das condições de aprovação especificadas nos campos **Aguardar** ou **Quando alguém rejeitar**. Os valores de resultado possíveis são:

- Aprovada
- Rejeitado
- Excluídos
- Cancelado

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Aprovação - Agrupar variáveis de entrada de atividade

Campo	Descrição
Aprovação - Agrupar quando Especifique quando esta atividade gera um registro de aprovação de grupo.	
Condição	Condições que, se atendidas, farão com que a aprovação do grupo seja gerada. Se as condições não forem atendidas, a aprovação será ignorada.
Aprovação - Aprovadores de grupo Especifique os grupos cuja aprovação será solicitada.	
Grupos	Os grupos cuja aprovação será solicitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Agrupar variáveis de entrada de atividade

Campo	Descrição
	Para editar este campo, clique no ícone de cadeado. Para selecionar grupos específicos por nome, use a lista de pesquisa. Para selecionar grupos de valores de campos no registro atual em tempo de execução, clique no ícone de árvore. Cada membro do grupo receberá um registro de aprovação individual. Se nenhum grupo for selecionado, a atividade definirá automaticamente a aprovação como **Aprovado**.
Aprovação - Condição do grupo Especifique como a atividade decidirá aprovar ou rejeitar a aprovação do grupo, com base nas respostas de membros individuais do grupo.	
Aguardar	Uma opção entre lógicas de aprovação diferentes para determinar que aprovações ou rejeições individuais resultam na aprovação ou na rejeição da aprovação da atividade. As opções são: • **Uma aprovação de cada grupo:** qualquer usuário de cada grupo pode aprovar e a primeira aprovação de cada grupo faz com que a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado** (veja abaixo como uma rejeição é tratada). • **Uma aprovação de qualquer grupo:** qualquer usuário de qualquer grupo pode aprovar e a primeira aprovação de qualquer grupo faz com que a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado**. • **Uma aprovação todos em todos os grupos:** todos os usuários de todos os grupos devem aprovar para fazer com que a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado** (veja abaixo como uma rejeição é tratada). • **Primeira resposta de cada grupo:** a primeira aprovação ou rejeição de qualquer usuário em cada grupo é usada para indicar o estado da aprovação do grupo (veja abaixo como uma rejeição é tratada). Indica o que acontece quando qualquer usuário rejeita sua solicitação de aprovação. As opções são: • **Rejeitar a aprovação:** conclua imediatamente a atividade com o resultado de **rejeitado**. • **Primeira resposta de qualquer grupo:** A primeira aprovação ou rejeição de qualquer usuário em qualquer grupo faz com que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Agrupar variáveis de entrada de atividade

Campo	Descrição
	a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado** ou **rejeitado**. • **Condição baseada no script:** sempre que um usuário aprova ou rejeita, o **Script de aprovação** é chamado para determinar se a atividade deve ser concluída.

Script de aprovação
 	
Somente aparece quando **Aguardar** estiver definido como Condição com base no script.
	Se a variável **Aguardar** estiver definida como **Condição baseada em script**, este script será chamado para determinar como lidar com uma aprovação ou rejeição. O script precisa definir a variável *resposta* como aprovada ou rejeitada para indicar o status de aprovação geral para esta aprovação.
	
	Este script é responsável por definir o estado de aprovação para cada grupo que faz parte desta atividade de aprovação antes de retornar o estado de aprovação geral para todos os grupos.
	
	Quando chamadas, as seguintes variáveis estão disponíveis para o script para todos os grupos que fazem parte desta atividade de aprovação:
	`counts.total = total number of groups that are part of this approval`
	`counts.approved = # of groups that approved so far`
	`counts.rejected = # of groups that rejected so far`
	`counts.requested = # of groups that are pending approval`
	`counts.not_requested = # of groups that are not pending approval`
	`counts.not_required = # of groups that approval is not required`
	
	E para cada grupo:
	`groups[group_id].total = total number of users that are part of this group's approval`
	`groups[group_id].approved = # of users that approved so far`
	`groups[group_id].rejected = # of users that rejected so far`
	`groups[group_id].requested = # of users that are pending approval`
	`groups[group_id].not_requested = # of users that are not pending approval`
	`groups[group_id].not_required = # of users that approval is not required`
	`groups[group_id].approvalIDs[state] = array of user ids that are at the specified approval state`
	
	Observação: iterar os grupos usando:
	`for (var id in groups) {`
	`var group = groups[id];`
	`... group.total ...`
	`}`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Agrupar variáveis de entrada de atividade

Campo	Descrição

	Observação: obtenha o objeto do grupo usando o seguinte código (para obter coisas como o nome do grupo que está sendo iterado):
	`var objGroup = fncGetGroupObj(id);`
	`var strGroupName = objGroup.name;`
	
	`function fncGetGroupObj(sidGroupApproval)`
	`{`
	`var objGroupApproval = new GlideRecord('sysapproval_group');`
	`objGroupApproval.get(sidGroupApproval);`
	
	`var objGroup = new GlideRecord('sys_user_group');`
	
	`objGroup.get(objGroupApproval.assignment_group.sys_id);`
	
	`return objGroup;`
	`}`
	
	Os scripts de aprovação também permitem cálculos. Por exemplo, se apenas metade das aprovações forem necessárias:
	`if (counts.approved/counts.total > .49) {`
	`answer = 'approved';`
	`}`
	`else if (counts.rejected/counts.total > .50) {`
	`answer = 'rejected';`
	`}`

Quando alguém rejeitar	Uma opção entre lógicas de aprovação diferentes para determinar que rejeições individuais resultam na rejeição da aprovação da atividade. As opções são: • **Rejeitar a aprovação:** conclua imediatamente a atividade com o resultado de **rejeitado**. • **Aguarde outras respostas antes de decidir:** aguarde até obtermos outras respostas antes de tomar uma decisão de aprovação ou rejeição. Isso permite que os usuários mudem de ideia até que uma decisão seja tomada. **Nota:** Se **Aguardar** estiver definido como **Qualquer um para aprovar**, uma única aprovação fará com que a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado**, mesmo se um ou mais usuários rejeitarem.
Aprovação - Programação de grupo Especifique como o fluxo de trabalho calcula a data de início esperada e a data de vencimento do registro de aprovação. Depois que você tiver selecionado um valor para "Data de vencimento baseada em" e "Programação baseada em", os campos apropriados serão exibidos.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Agrupar variáveis de entrada de atividade

Campo	Descrição
Prazo baseado em	Selecione como o fluxo de trabalho determina a duração, a data de vencimento e a programação da tarefa. • **Duração especificada pelo usuário:** a duração é baseada em um valor especificado pelo usuário. • **Uma duração relativa:** a duração é calculada a partir de uma duração relativa (como Fim do próximo dia útil). • **Um campo de data/hora ou duração:** a duração é baseada no valor de um campo no registro atual. • **Script:** a duração é retornada por um script.
Duração Somente aparece quando **a data de vencimento com base em** está definida como uma duração especificada pelo usuário	O número específico de dias e horas.
Duração relativa Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como uma duração relativa	O número geral e a duração dos dias úteis.
Campo de prazo Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como um campo de data/hora ou duração	O campo de data/hora ou duração
Script de prazo Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como Script	O script que define “resposta” ao número de segundos para a duração.
Programação baseada em	A programação básica que o temporizador usa para contar as horas de trabalho. Se uma programação for especificada, a duração só será considerada para os horários especificados na programação. Por exemplo, se a duração for de 2 horas e o fluxo de trabalho começar às 16h em uma programação que vai das 8h às 17h, ele terminará às 9h do dia seguinte. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Agrupar variáveis de entrada de atividade

Campo	Descrição
	• **Programação deste fluxo de trabalho:** a programação usa data e hora do contexto do fluxo de trabalho e um valor opcional de**fuso horário com base em**. • **Uma programação específica:** a programação usa uma **programação** predefinida e um valor opcional de **fuso horário com base em**. • **Um campo programação:** a programação usa um valor de uma tabela e um valor **fuso horário opcional com base em**.
Programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é definida como uma programação específica.	A **Programação** predefinida de uma lista.
Campo de programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é definida comoum campo de programação.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.
Fuso horário baseado em	O fuso horário para o cálculo da duração. O fuso horário pode ser baseado em • **Sem fuso horário:** padrão. O fluxo de trabalho usa o fuso horário GMT. • **Um fuso horário específico:** um **fuso horário** específico que você escolhe em uma lista de seleção. • **Um campo de fuso horário:** um **campo de fuso horário** para rastrear a duração de um campo no formulário.
Fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é definido como um fuso horário específico. .	Selecione o fuso horário desejado na lista de seleção.
Campo de fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é definido	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Agrupar variáveis de entrada de atividade

Campo	Descrição
como um campo de fuso horário.	
Aprovação - Avançado Se desejar, grave um script para determinar usuários adicionais de quem serão solicitadas aprovações.	
Avançado	Marque esta caixa de seleção para gravar um script para determinar usuários adicionais de quem serão solicitadas aprovações. Use o **Script de grupos adicionais** para personalizar as aprovações de grupo.

Script de grupos adicionais	Se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada, este script será chamado para determinar a criação de qualquer aprovação de grupo adicional. O script precisa definir a variável *resposta* para uma lista separada por vírgulas de IDs de grupo ou uma matriz de IDs de grupo para adicionar como grupos de aprovadores. Por exemplo:
	`answer = [];`
	`answer.push('id1');`
	`answer.push('id2');`

Condições

As condições a seguir determinam qual transição será executada após esta atividade.

Nota:
As atividades de aprovação são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições de aprovação ou rejeição que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Aprovação - Condições de atividade de grupo

Condição	Descrição
Aprovada	Os usuários dos grupos aprovaram a solicitação com base nas regras **Aguardar**.
Rejeitado	Os usuários dos grupos rejeitaram a solicitação com base nas regras **Aguardar**.
Erro	O evento ou condição que gera um erro.
Ignorado	O evento ou condição que permite uma aprovação ignorada.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Aprovação - Estados de atividade de grupo

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho inicia a função de *execução* da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Estados de atividade de grupo

Estado	Descrição
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Atividade de fluxo de trabalho Aprovação - Usuário

A atividade **Aprovação - Usuário** cria uma ou mais aprovações de usuários individuais.

Resultados

O valor do resultado é a disposição de aprovação final. Esta disposição depende das ações de aprovação executadas pelos aprovadores e das condições de aprovação especificadas nos campos **Aguardar** ou **Quando alguém rejeitar**. Os valores de resultado possíveis são:

- Aprovada
- Rejeitado
- Excluídos
- Cancelado

Variáveis de entrada

Aprovação - Variáveis de entrada de atividade do usuário

Campo	Descrição
Aprovação - Usuário quando Especifique quando esta atividade gera um registro de aprovação de usuário.	
Condição	Condições que, se atendidas, farão com que a aprovação individual seja gerada. Se as condições não forem atendidas, a aprovação será ignorada.
Aprovação - Aprovadores de usuário Especifique os usuários cuja aprovação será solicitada.	
Usuários	Os usuários da aprovação. Use o ícone de árvore para selecionar campos de referência de usuário do registro atual para criar aprovações, como `${assigned_to}`. Se nenhum usuário for selecionado, a atividade definirá automaticamente a aprovação como **Aprovado**. **Nota:** O fluxo de trabalho gerencia somente os registros de aprovação gerados pela atividade do usuário de aprovação. Depois de iniciar o fluxo de trabalho, as aprovações recém-adicionadas não afetam o contexto do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Variáveis de entrada de atividade do usuário

Campo	Descrição
Grupos	Grupos cujos membros também devem receber aprovações. Observe que isso é diferente da atividade **Aprovação - Grupo**, que cria uma aprovação de grupo além das aprovações individuais. O ícone de árvore pode ser utilizado para selecionar campos de referência de usuário do registro atual para criar aprovações, como $ {assignment_group}.
Condição de Aprovação - Usuário Especifique como a atividade decidirá aprovar ou rejeitar a aprovação com base nas respostas dos aprovadores individuais.	
Aguardar	Uma opção entre lógicas de aprovação diferentes para determinar que aprovações individuais resultam na aprovação da atividade. As opções são: • **Qualquer pode aprovar:** qualquer usuário pode aprovar e a primeira aprovação faz com que a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado**. • **Todos devem aprovar:** todos os usuários devem aprovar (veja abaixo como uma rejeição é tratada). • **Primeira resposta de qualquer um:** A primeira aprovação ou rejeição de qualquer usuário faz com que a atividade seja concluída. • **Condição baseada no script:** sempre que um usuário aprova ou rejeita, o **script de aprovação** é chamado para determinar se a atividade deve ser concluída.
Quando alguém rejeitar	Uma opção entre lógicas de aprovação diferentes para determinar que rejeições individuais resultam na rejeição da aprovação da atividade. As opções são: • **Rejeitar a aprovação:** conclua imediatamente a atividade com o resultado de **rejeitado**. • **Aguarde outras respostas antes de decidir:** aguarde até obtermos outras respostas antes de tomar uma decisão de aprovação ou rejeição. Isso permite que os usuários mudem de ideia até que uma decisão seja tomada. **Nota:** Observe que se **Aguardar** estiver definido como **Qualquer um pode aprovar**, uma única aprovação fará com que a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado**, mesmo se um ou mais usuários rejeitarem.
Coluna de Aprovação	Uma cadeia de caracteres para o nome do campo de aprovação na tabela em que o fluxo de trabalho está sendo executado. O valor padrão é **aprovação**, que é o campo na tabela de tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Variáveis de entrada de atividade do usuário

Campo	Descrição
	Nota: Use o nome do campo, não sua etiqueta. Se estiver usando campos de coluna de aprovação personalizados e registros de coluna de aprovação, use as atividades Definir valor no fluxo de trabalho para definir os campos da coluna Aprovação personalizados.
Coluna do Diário de Aprovação	

Script de Aprovação	Se a variável **Aguardar** estiver definida como **Condição baseada em script**, este script será chamado para determinar como lidar com uma aprovação ou rejeição. O script precisa definir a variável *resposta* como aprovada ou rejeitada para indicar o status de aprovação para esta aprovação. Quando chamado, as seguintes informações estão disponíveis:
	`counts.total = total number of users that are part of this approval`
	`counts.approved = # of users that approved so far`
	`counts.rejected = # of users that rejected so far`
	`counts.requested = # of users that are pending approval`
	`counts.not_requested = # of users that are not pending approval`
	`counts.not_required = # of users that approval is not required`

Programação da Aprovação - Usuário Especifique como o fluxo de trabalho calcula a data de início esperada e a data de vencimento do registro de aprovação. Depois que você tiver selecionado um valor para "Data de vencimento baseada em" e "Programação baseada em", os campos apropriados serão exibidos.	
Prazo baseado em	Selecione como o fluxo de trabalho determina a duração, a data de vencimento e a programação da tarefa. • **Duração especificada pelo usuário:** a duração é baseada em um valor especificado pelo usuário. • **Uma duração relativa:** a duração é calculada a partir de uma duração relativa (como Fim do próximo dia útil). • **Um campo de data/hora ou duração:** a duração é baseada no valor de um campo no registro atual. • **Script:** a duração é retornada por um script.
Duração Somente aparece quando **a data de vencimento com base em** está definida	O número específico de dias e horas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Variáveis de entrada de atividade do usuário

Campo	Descrição
como uma duração especificada pelo usuário	
Duração relativa Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como uma duração relativa	O número geral e a duração dos dias úteis.
Campo de prazo Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como um campo de data/hora ou duração	O campo de data/hora ou duração
Script de prazo Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como Script	O script que define “resposta” ao número de segundos para a duração.
Programação baseada em	A programação básica que o temporizador usa para contar as horas de trabalho. Se uma programação for especificada, a duração só será considerada para os horários especificados na programação. Por exemplo, se a duração for de 2 horas e o fluxo de trabalho começar às 16h em uma programação que vai das 8h às 17h, ele terminará às 9h do dia seguinte. As opções são: • **Programação deste fluxo de trabalho:** a programação usa data e hora do contexto do fluxo de trabalho e um valor opcional de**fuso horário com base em**. • **Uma programação específica:** a programação usa uma **programação** predefinida e um valor opcional de **fuso horário com base em**. • **Um campo programação:** a programação usa um valor de uma tabela e um valor **fuso horário opcional com base em**.
Programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é definida como	A **Programação** predefinida de uma lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Variáveis de entrada de atividade do usuário

Campo	Descrição
uma programação específica.	
Campo de programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é definida comoum campo de programação.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.
Fuso horário baseado em	O fuso horário para o cálculo da duração. O fuso horário pode ser baseado em • **Sem fuso horário:** padrão. O fluxo de trabalho usa o fuso horário GMT. • **Um fuso horário específico:** um **fuso horário** específico que você escolhe em uma lista de seleção. • **Um campo de fuso horário:** um **campo de fuso horário** para rastrear a duração de um campo no formulário.
Fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é definido como um fuso horário específico. .	Selecione o fuso horário desejado na lista de seleção.
Campo de fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é definido como um campo de fuso horário.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.
Aprovação - Avançado Se desejar, grave um script para determinar usuários adicionais de quem serão solicitadas aprovações.	
Avançado	Marque esta caixa de seleção para gravar um script para determinar usuários adicionais de quem serão solicitadas aprovações.
Script de aprovadores adicionais	Se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada, este script será chamado para determinar a criação de quaisquer aprovações de usuário adicionais a serem criadas. O script precisa definir 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.

Aprovação - Variáveis de entrada de atividade do usuário

Campo	Descrição

	variável *resposta* para uma lista separada por vírgulas de IDs de grupo ou uma matriz de IDs de grupo para adicionar como aprovadores. Por exemplo:
	`answer = [];`
	`answer.push('id1');`
	`answer.push('id2');`

Condições

As condições a seguir determinam qual transição será executada após esta atividade.

Nota:
As atividades de aprovação são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições de aprovação ou rejeição que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Condições de atividade da Aprovação - Usuário

Condição	Descrição
Aprovada	Os usuários aprovaram a solicitação com base nas regras **Aguardar**.
Rejeitado	Os usuários rejeitaram a solicitação com base nas regras **Aguardar**.
Erro	O evento ou condição que gera um erro.
Ignorado	O evento ou condição que permite uma aprovação ignorada.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados de atividade da Aprovação - Usuário

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho inicia a função de *execução* da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Gere atividade de fluxo de trabalho.

A atividade **Gerar** cria registros de tarefa ou aprovação imediatamente a partir de qualquer tarefa ou atividade de aprovação colocada após a atividade **Gerar** no caminho do fluxo de trabalho. Essas tarefas e aprovações pré-geradas começam quando as atividades de tarefa e aprovação são atingidas durante a execução do fluxo. Isso permite que uma tarefa tenha um conjunto de tarefas ou aprovações sequenciais pré-geradas, mas ainda exija que elas sejam concluídas em ordem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Esta atividade só estará disponível quando o fluxo de trabalho for executado em uma tabela que estenda a tarefa.

Por padrão, o fluxo de trabalho não cria tarefas ou aprovações até que as atinja no fluxo de trabalho.

A atividade **Gerar** segue todas as transições do fluxo de trabalho para cada atividade. Para cada atividade:

- Se for uma atividade de tarefa , cria a tarefa e define:
  - O **Estado** como **Pendente**
  - A **Data de início esperada**
  - A **Data de vencimento**

Nota:
As atividades de tarefa são executadas como o usuário cujas ações completam a tarefa que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

- Se for uma atividade de aprovação, cria as aprovações e define:
  - O **Estado** de aprovação como **Não solicitado**
  - A **Data de início esperada**
  - A **Data de vencimento**

Nota:
As atividades de aprovação são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições de aprovação ou rejeição que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

As datas de início e vencimento esperadas são calculadas com base na **duração esperada** de todas as tarefas e aprovações entre a atividade **Gerar** e a atividade que está sendo atualizada. No caso de um caminho ramificado (entre uma atividade **Ramificação** e **Ingresso**), a duração maior será usada para todas as atividades pós-ramificação.

A atividade **Gerar** pode ser usada mais de uma vez e todas as tarefas ou aprovações serão atualizadas com informações atualizadas. Isso é útil em situações em que a lista de aprovadores ou outras informações importantes ainda podem ser editadas enquanto o fluxo de trabalho está em andamento e pode ser necessário atualizar ou corrigir as aprovações ou tarefas geradas.

Para excluir um conjunto de atividades da atividade **Gerar**, marque a caixa de seleção **Ignorar durante a geração** em qualquer condição e suas transições não serão seguidas durante o processo de geração. Por padrão, as seguintes condições têm a caixa de seleção **Ignorar durante a geração** marcada:

- **Rejeitado** (para qualquer uma das atividades de aprovação)
- **Nenhuma** condição de atividade **If**
- **Continuar** a condição da atividade da **catraca**
- Condição**incompleta** da atividade de **ingresso**

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerar variáveis de entrada de atividade

Campo	Descrição
Gerar aprovações	Se selecionado, as aprovações serão criadas ao se executar a atividade **Gerar**. Se desmarcada, as aprovações serão usadas para calcular sua duração estimada, mas nenhuma aprovação será criada.
Gerar tarefas	Se selecionada, as tarefas serão criadas ao se executar a atividade **Gerar**. Se desmarcada, as tarefas serão usadas para calcular sua duração estimada, mas nenhuma aprovação será criada.

Estados

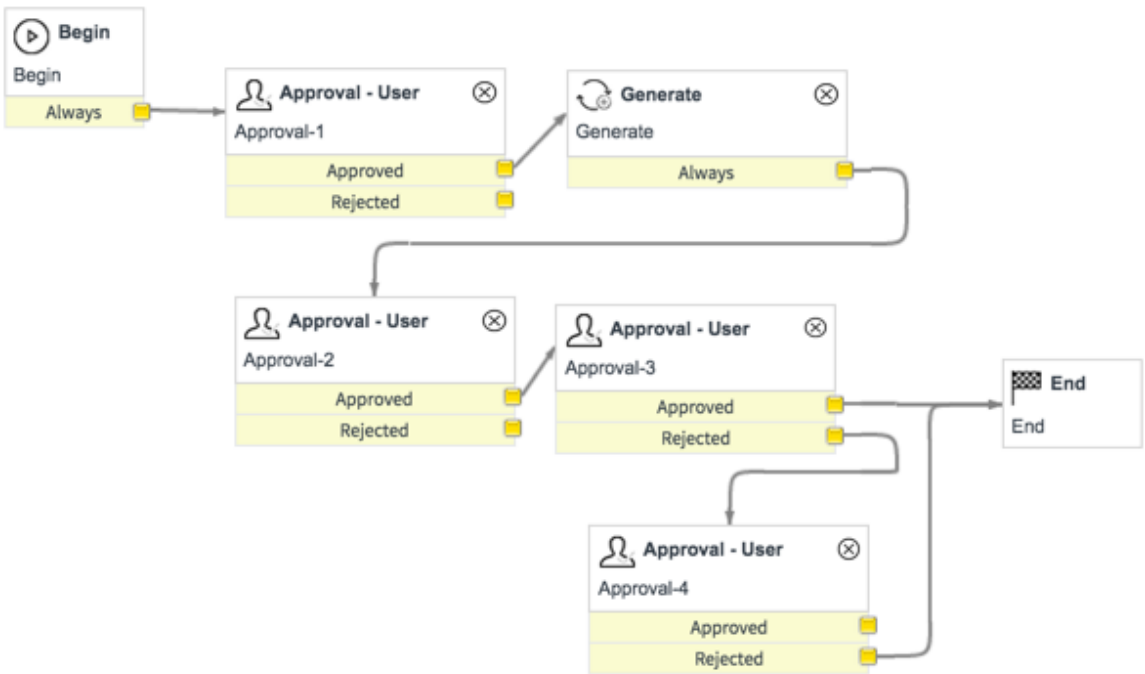
O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Gerar estados de atividade

Estado	Descrição
Executando	A atividade está em execução.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.

Exemplo

Gere fluxo de trabalho.



Neste exemplo, as seguintes aprovações são geradas:

- Aprovação-2
- Aprovação-3

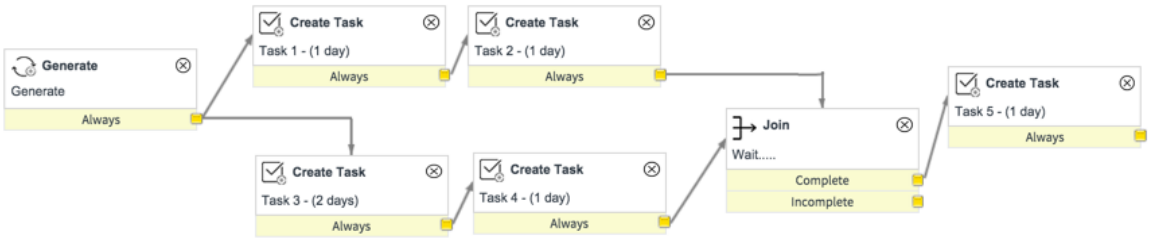
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A aprovação-4 é ignorada, já que a condição **Rejeitada** de Aprovação-3 foi ignorada **durante a geração**.

Aqui está um exemplo do uso da atividade **Gerar** que descreve as datas de início e vencimento esperadas:

Gerar início do fluxo de trabalho e data de vencimento



Neste exemplo, se a atividade **Gerar** fosse executada em 1º de janeiro de 2016, as seguintes datas de início e vencimento esperadas seriam definidas para as tarefas geradas.

Tarefa	Data de início esperada	Motivo	Data de vencimento
Tarefa 1 (1 dia)	1º de janeiro de 2016		2 de janeiro de 2016
Tarefa 2 (1 dia)	2 de janeiro de 2016	A tarefa 1 é 1 dia	3 de janeiro de 2016
Tarefa 3 (2 dias)	1º de janeiro de 2016		3 de janeiro de 2016
Tarefa 4 (1 dia)	3 de janeiro de 2016	A tarefa 3 é 2 dias	4 de janeiro de 2016
Tarefa 5 (1 dia)	4 de janeiro de 2016	A tarefa 4 termina a mais recente antes de Ingressar	5 de janeiro de 2016

Observe que a Tarefa 5 começa em 4 de janeiro de 2016, já que o caminho mais longo (com base nas datas de vencimento) para o **Ingresso** é a Tarefa 3/Tarefa 4.

Atividade de fluxo de trabalho de Aprovações manuais

A atividade de **Aprovações manuais** observa e gerencia todas as aprovações que os usuários adicionam manualmente fora do processo de fluxo de trabalho. Esta atividade seleciona somente aprovações que estão no estado Não solicitado.

Nota:
Esta atividade só estará disponível quando o fluxo de trabalho for executado em uma tabela que estenda a tarefa.

Se não houver aprovações manuais pendentes quando esta atividade for executada, a atividade será concluída imediatamente com um resultado de **aprovado**. Esta atividade não cria registros de aprovação. Use esta atividade para pausar o fluxo de trabalho quando um usuário adicionar uma aprovação manual a um registro com um fluxo de trabalho associado e ele estiver no estado Não solicitado. O fluxo de trabalho aguarda a aprovação ser encerrada antes de prosseguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

O designer de fluxo de trabalho pode atribuir um valor de resultado usando `activity.result` de dentro de um campo de script da atividade. Por padrão, o valor do resultado da atividade é a disposição de aprovação final determinada pelas ações de aprovação executadas pelos aprovadores. Os valores de resultado possíveis são:

- Aprovada
- Rejeitado
- Excluídos
- Cancelado
- Erro

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada da atividade de Aprovações manuais

Campo	Descrição
Aguardar	Indica o que esperar para indicar que a atividade de aprovação foi aprovada ou rejeitada. As opções são: • **Qualquer aprovação manual de usuário ou grupo:** qualquer usuário pode aprovar e a primeira aprovação faz com que a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado**. • **Todos as aprovações manuais de usuário ou grupo:** todos os usuários devem aprovar (veja abaixo como uma rejeição é tratada). • **Primeira resposta de qualquer aprovação manual:** A primeira aprovação ou rejeição de qualquer usuário faz com que a atividade seja concluída.
Quando alguém rejeitar	Indica o que acontece quando qualquer usuário rejeita sua solicitação de aprovação. As opções são: • **Rejeitar a aprovação:** conclua imediatamente a atividade com o resultado de **rejeitado**. • **Aguarde outras respostas antes de decidir:** aguarde até obtermos outras respostas antes de tomar uma decisão de aprovação ou rejeição. Isso permite que os usuários mudem de ideia até que uma decisão seja tomada. Além disso, se **Aguardar** estiver definido como **Qualquer um pode aprovar**, uma única aprovação fará com que a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado**, mesmo se um ou mais usuários rejeitarem.

Condições

As condições determinam qual transição é executada após esta atividade.

Nota:
As atividades de aprovação são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições de aprovação ou rejeição que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições de atividades de Aprovações manuais

Condição	Descrição
Aprovada	Os usuários dos grupos aprovaram a solicitação com base nas regras **Aguardar**.
Rejeitado	Os usuários dos grupos rejeitaram a solicitação com base nas regras **Aguardar**.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados de atividade de Aprovações manuais

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho inicia a função de `execução` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Reverter para atividade de fluxo de trabalho

A atividade de **Reverter para** faz a transição diretamente para a atividade especificada pela seta da linha de transição de saída.

Nota:
Esta atividade só estará disponível quando o fluxo de trabalho for executado em uma tabela que estenda a tarefa.

Reverter para determina quais atividades serão redefinidas com base na sequência de fluxo de trabalho real (anexos de linha de transição) de atividades entre ele e a atividade transicionada para, não a ordem de execução. **Reverter para** marca todas as aprovações que fizeram a transição entre a reversão e a atividade de transição como **Ainda não solicitadas** e as tarefas como **Abertas** ou **Pendentes**.

Use a atividade de **Reverter para** para todos os fluxos de trabalho em que várias reversões são necessárias. **Reverter para** não tem variáveis.

Condições

As condições determinam qual transição é executada após esta atividade.

Condições da atividade Reverter para

Condição	Descrição
Sempre	O evento ou condição que faz com que a aprovação seja revertida para a etapa anterior do fluxo de trabalho.
Erro	O evento ou condição que gera um erro.
Ignorado	O evento ou condição que permite uma aprovação ignorada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados da atividade de Reverter para

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho inicia a função de *execução* da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Comportamento de reverter para

A atividade de **reverter para** transicionar diretamente para a atividade especificada pela seta da linha de transição.

Use a atividade de **Reverter para** para todos os fluxos de trabalho em que várias reversões são necessárias. **Reverter para** redefine a tarefa de destino (a transição direta) para **Abrir**. Todas as tarefas executadas entre a atividade de **Reverter para** e a tarefa de destino (tarefa revertida) são definidas como **Pendentes**.

(0) Início

(1) Mensagem de log

(2) Tarefa 1

(3) Tarefa 3

(4) Tarefa 2

(5) Temporizador

(6) Aprovação 1

(7) Reverter para a primeira tarefa

(8) Tarefa 1

(9) Tarefa 2

(10) Aprovação 1

(11) Aprovação de logs

(12) Ingressar

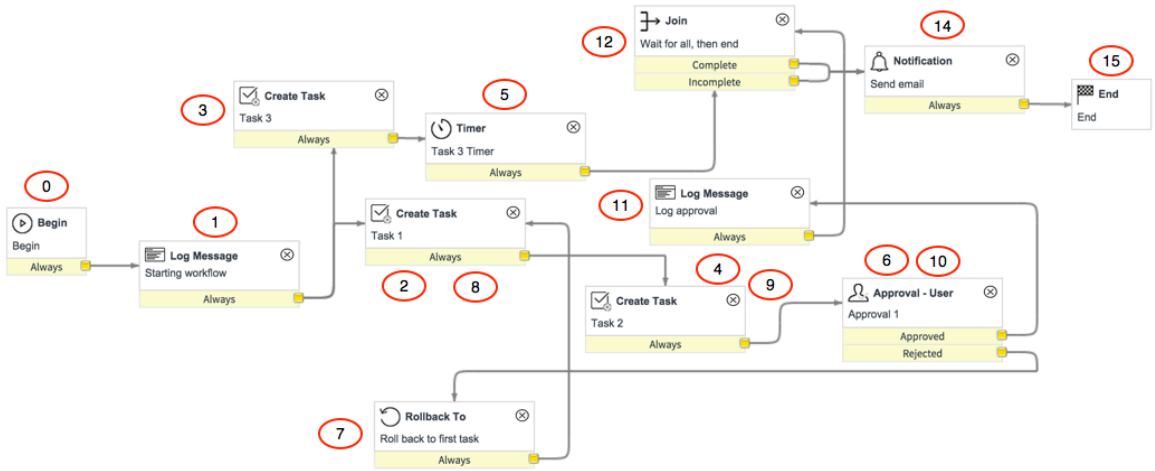
(14) Enviar e-mail

(15) Fim

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reverter para fluxo de trabalho



Histórico de transição

O estado da Tarefa 3 (3) não muda, já que esta atividade não faz a transição direta da atividade de destino de reversão. Para ver quais atividades foram revertidas, selecione a lista relacionada **Histórico de transição de fluxo de trabalho** e observe a coluna **Revertida**.

A atividade de **Reverter para** (7) atualiza as seguintes atividades:

(8) Tarefa 1: redefinir como **Aberto**

(9) Tarefa 2: redefinir como **Pendente**

(10) Aprovação 1: redefinir como **Ainda não solicitado**

Reverter para transição de fluxo de trabalho

Workflow Executing Activities | Workflow Activity History (15) | **Workflow Transition History (15)** | Workflow Log (2)

Workflow Transition History — New — Go to Time — 1 to 15 of 15

Context = iPhone4

Time	Rolled back by	From	To	Condition	Transition	Rolled back
08-03 16:08:06		Begin	Starting workflow		ee018345ff101000dadac4feef449dca	false
08-03 16:08:07		Starting workflow	Task 1		6e018345ff101000dadac4feef449dcc	false
08-03 16:08:07		Starting workflow	Task 3		6e018345ff101000dadac4feef449dcc	false
08-03 16:08:25	7	Task 1	Task 2		e2018345ff101000dadac4feef449ddc	true
08-03 16:08:29		Task 3	Task 3 Timer		2a018345ff101000dadac4feef449dd4	false
08-03 16:08:51	7	Task 2	Approval 1		6e018345ff101000dadac4feef449dc8	true
08-03 16:09:06	7	Approval 1	Roll back to first task		e6018345ff101000dadac4feef449dbf	true
08-03 16:09:06		Roll back to first task	Task 1		2e018345ff101000dadac4feef449dc9	false
08-03 16:09:29		Task 1	Task 2		e2018345ff101000dadac4feef449ddc	false
08-03 16:09:39		Task 2	Approval 1		6e018345ff101000dadac4feef449dc8	false
08-03 16:09:58		Approval 1	Log approval		66018345ff101000dadac4feef449dbf	false
08-03 16:09:58		Log approval	Wait for all, then end		ea018345ff101000dadac4feef449dc0	false
08-03 16:11:33		Task 3 Timer	Wait for all, then end		1d018f05ff101000dadac4feef449d64	false
08-03 16:11:33		Wait for all, then end	Send email		a6014301ff101000dadac4feef449d49	false
08-03 16:11:33		Send email	End		22018345ff101000dadac4feef449ddf	false

Actions on selected rows... — 1 to 15 of 15

Atividade de Reverter para

Quando as condições em um fluxo de trabalho acionam uma atividade de **Reverter para**, o fluxo de trabalho retrocede o processamento para uma atividade especificada no fluxo de trabalho e redefine determinadas atividades que já foram executadas de volta ao estado original. Isso é útil ao lidar com uma falha inesperada ou como parte de um fluxo lógico agendado.

Quando uma atividade é redefinida durante uma reversão de fluxo de trabalho, acontece o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As aprovações são redefinidas como **Não solicitadas**.
- As tarefas são redefinidas como **Abertas** ou **Pendentes**. Um caminho de fluxo de trabalho de reversão não pode criar novas tarefas.

Atividades que executam operações externas do sistema, como excluir um arquivo ou enviar um e-mail, não são revertidas. Somente os estados de aprovação e atividade da tarefa são redefinidos.

Um fluxo de trabalho pode conter uma única reversão, várias reversões ou reversões aninhadas em fluxos de trabalho mais complexos. A atividade **Reverter para** redefine atividades com base na sequência de fluxo de trabalho real (anexos de linha de transição) de atividades entre ele e a atividade transicionada para, ao invés de usar a ordem de execução para determinar de onde o processo deve recomeçar.

Atividades de Fluxo de trabalho condição

As atividades de condição fornecem ramificação condicional e funcionalidade de operação lógica para fluxos de trabalho.

Atividade de fluxo de trabalho If

A atividade **If** verifica uma condição ou script para determinar se uma transição **Sim** ou **Não** deve ser feita.

Se o criador do fluxo de trabalho especificar a **Condição** e o script **Avançado**, ambos deverão ser avaliados com êxito para que a atividade faça a transição **Sim**.

Resultados

O designer de fluxo de trabalho pode atribuir um valor de resultado usando activity.result de dentro de um campo de **Script** do registro de atividade. Por padrão, o valor do resultado da atividade é o resultado final da condição ou do script especificado. Os valores de resultado possíveis são:

- Sim
- Não

Variáveis de entrada

As seguintes variáveis determinam o comportamento da atividade.

Nota:
As atividades de condição são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Variáveis de entrada da atividade If

Campo	Descrição
Condição	Se especificado e se o registro atual corresponder à condição, a transição **Sim** será feita.
Avançado e Script	Para especificar um script, marque a caixa de seleção **Avançado**. Você pode inserir um script que será avaliado. Se o seu script definir a resposta da variável como `sim`, a transição **Sim** será realizada. Caso contrário, **nenhuma** transição será realizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições

As condições a seguir determinam qual transição virá após a atividade.

Condições de atividade If

Condição	
Sim	Obtida quando a condição, se especificada, corresponder e o script **Avançado**, se especificado, retornar sim.
Não	Obtida quando a condição não corresponder ou o script **Avançado**, se especificado, retornar não.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados de atividade If

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função `onExecute` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelado.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Atividade de fluxo de trabalho Alternar

A atividade **Alternar** verifica se o valor de um campo ou variável passado é equivalente a um dos vários valores de caso.

O comportamento da atividade switch é semelhante a uma declaração switch em Java.

Ao criar uma atividade switch, selecione uma **Variável** ou **Campo** para verificar em relação às condições de atividade para um valor de campo correspondente. Quando o valor passado nesta variável ou campo corresponde ao valor definido no campo **Condição** da condição de atividade, o fluxo de trabalho avança por essa condição de atividade.

Nota:
As atividades de condição são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Resultados

A variável ou campo selecionado na **variável** de atividade ou **campo** determina os valores de resultado possíveis.

Variáveis de entrada

As seguintes variáveis determinam o comportamento inicial da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada da atividade Switch

Campo	Descrição
Tipo	Selecione **Variável** ou **Campo** como o tipo de valor a ser verificado em relação às condições disponíveis. Esta seleção define o rótulo e as opções disponíveis para o outro campo.
Variável ou Campo	Selecione a origem do valor comparado às condições de atividade do switch. O rótulo do campo e as opções disponíveis dependem do **Tipo** de seleção. • **Variável:** selecione qualquer variável do catálogo de serviços. • **Campo:** selecione qualquer campo da **Tabela** definida nas propriedades de fluxo de trabalho.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

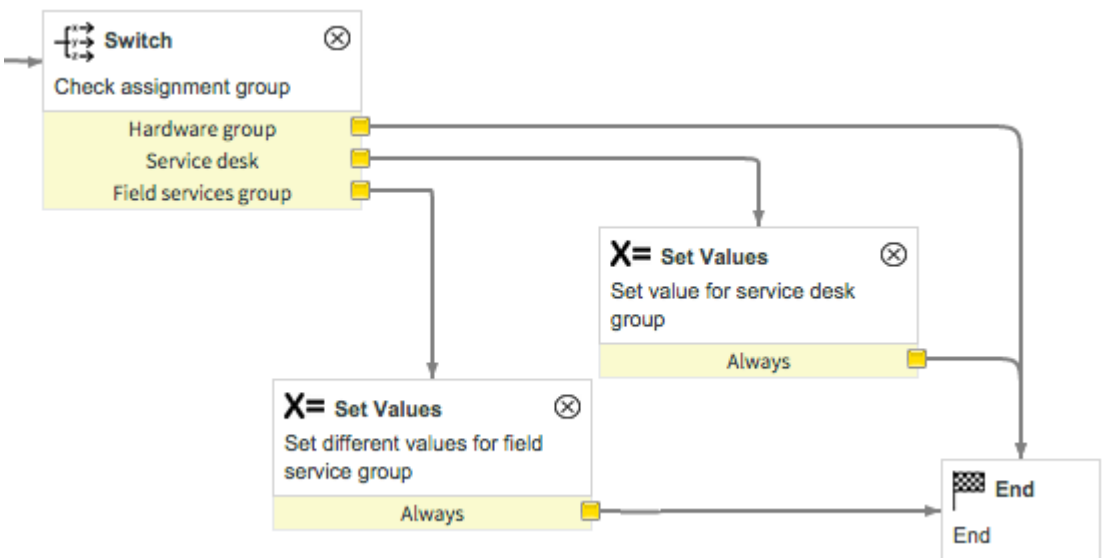
Estados da atividade Switch

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função `onExecute` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Exemplo

Você pode criar uma atividade switch que define diferentes valores de campos em um incidente com base no grupo de atribuição do registro de incidente.

Exemplo de atividade de alternância

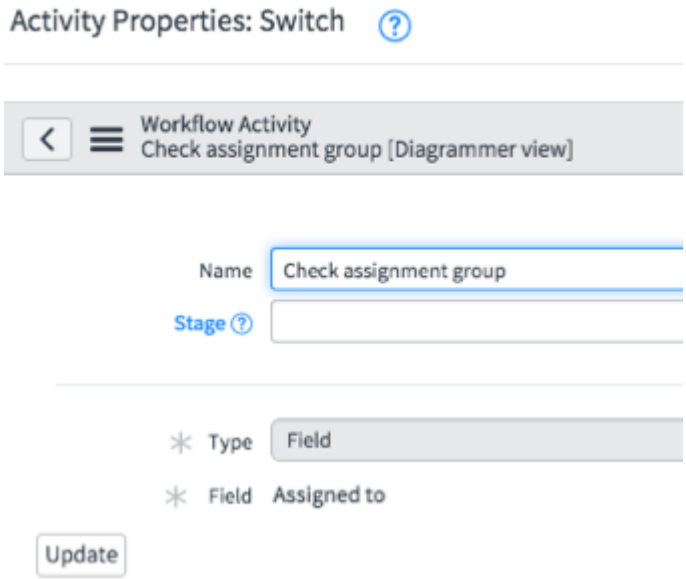


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O **Campo** selecionado é o campo do incidente **Atribuído a**.

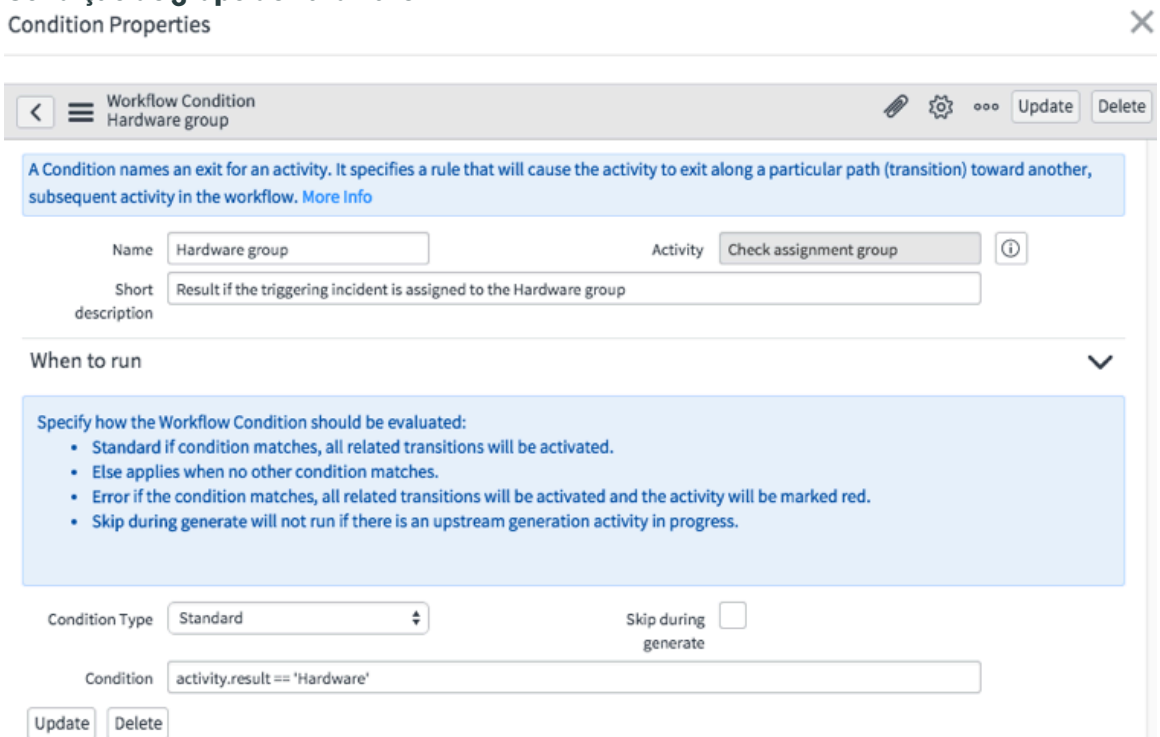
Alternar campo de atividade



Se o valor do campo **Atribuído a** do incidente de acionamento do fluxo de trabalho for **Central de serviços** ou **Serviços de campo**, o fluxo de trabalho preencherá os valores no registro do incidente antes de continuar. Se o valor **Atribuído a** for **Hardware**, o fluxo de trabalho continuará sem preencher nenhum valor de campo.

O tipo de condição (Padrão, Else ou Erro) é usado. Para obter mais informações, consulte Gerenciar condições de atividade fluxo de trabalho.

Condição de grupo de hardware



Atividade de fluxo de trabalho condicional Aguardar

A atividade **Aguardar condição** faz com que o fluxo de trabalho aguarde nesta atividade até que o registro atual corresponda à condição especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O fluxo de trabalho avalia a atividade **Aguardar a condição** sempre que o registro atual é atualizado. Use esta atividade para pausar um fluxo de trabalho indefinidamente até que um critério específico seja atendido por uma atualização de registro. Para pausar um fluxo de trabalho por uma duração agendada, consulte Timer workflow activities .

Para que o fluxo de trabalho considere a condição atendida, todas as condições especificadas - seja no construtor ou em um script - devem ser verdadeiras.

Nota:
Uma **atividade Aguardar condição** deve ser usada somente para aguardar um evento externo, como uma atualização de registro, e não um de um fluxo de trabalho que defina um valor. Se você tiver um fluxo de trabalho definindo um valor e quiser aguardar até que esse mesmo campo seja visto como "alterado", tente inserir um temporizador de um segundo.

Resultados

O designer de fluxo de trabalho pode atribuir um valor de resultado usando `activity.result` de dentro de um campo de script da atividade. As transições de atividade quando o valor do resultado é verdadeiro.

Variáveis de entrada

As seguintes variáveis determinam o comportamento inicial da atividade.

Nota:
As atividades de condição são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Aguardar as variáveis de entrada da atividade condicional

Campo	Descrição
Condição	O fluxo de trabalho é pausado nesta atividade até esta condição corresponder ao registro atual.
Script de condição	Se especificado, o fluxo de trabalho será pausado nesta atividade até este script definir a variável `"resposta"` como verdadeira.
Habilitar tempo limite	Opção para limitar a quantidade de tempo que o fluxo de trabalho espera até que a atividade seja concluída antes de continuar. **Nota:** Use **Habilitar tempo limite** opção para impedir que esta atividade continue a ser executada. Se a condição para continuar nunca for atendida, um valor de tempo limite especificará quando o sistema ignorará a atividade Aguardar condição e vai para o próximo item no fluxo de trabalho. Você deve definir um valor de duração para habilitar um tempo limite. Você também pode selecionar uma Programação se quiser calcular a data de término da duração com base em uma programação de trabalho específica.
Duração	Quantidade de tempo que o fluxo de trabalho aguarda antes de continuar quando **Habilitar tempo limite** a opção está selecionada. Insira o tempo de espera em horas, minutos e segundos. Se você deixar este campo em branco, o fluxo de trabalho não aguardará.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aguardar os estados da atividade condicional

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função `onExecute` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelado.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Atividade de fluxo de trabalho Aguardar o Evento de WF

A atividade **Aguardar o Evento de WF** faz com que o fluxo de trabalho aguarde nesta atividade até que o evento específico seja disparado.

Use esta atividade para aguardar outra atividade para disparar um evento. Eventos de outras atividades são acionados em um script usando a chamada de API workflow.fireEvent('eventName').

Resultados

O designer de fluxo de trabalho pode atribuir um valor de resultado usando `activity.result` de dentro de um campo de script da atividade. Esta atividade faz a transição quando o evento especificado é acionado.

Variáveis de entrada

As seguintes variáveis determinam o comportamento inicial da atividade.

Nota:
As atividades de condição são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Variáveis de entrada da atividade Aguardar Evento de WF

Campo	Descrição
Aguardar Evento	Um nome de evento para acionar o fluxo de trabalho.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados da atividade Aguardar o Evento de WF

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função `onExecute` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados da atividade Aguardar o Evento de WF

Estado	Descrição
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Atividades do Flow Designer

As atividades do Flow Designer permitem que um fluxo de trabalho clássico execute um fluxo, subfluxo ou uma ação do Workflow Studio.

Disponibilidade

As atividades do Flow Designer só estão disponíveis quando o plug-in Inicializador do Flow Designer [com.glideapp.workflow.fd_launcher] está ativado. Para solicitar a ativação deste plug-in, consulte Request a plugin .

Executar atividade de fluxo/subfluxo/ação

Chame um Workflow Studio subfluxo ou ação de um fluxo de trabalho. Configure a atividade para passar entradas, executar script de pré-processamento ou executar um script de pós-processamento.

Seleção do Flow Designer

Tipo

Tipo de dados: *Choice*

Tipo de Workflow Studio componente a ser executado. As opções incluem fluxo, subfluxo e ação.

Fluxo

Tipo de dados: *Reference*

. Workflow Studio fluxo que você deseja executar. Esta opção só fica visível quando o tipo é Fluxo.

Subfluxo

Tipo de dados: *Reference*

. Workflow Studio subfluxo que você deseja executar. Esta opção só fica visível quando o tipo é subfluxo.

Ação

Tipo de dados: *Reference*

. Workflow Studio ação que você deseja executar. Esta opção só fica visível quando o tipo é Ação.

Aguardar conclusão

Tipo de dados: *True/False*

Opção para pausar o fluxo de trabalho até que esta atividade seja executada até a conclusão. Em geral, você seleciona esta opção se o fluxo de trabalho precisar acessar os dados de saída do Workflow Studio subfluxo ou 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.

Entradas

Tem entradas

Tipo de dados: *True/False*

Opção para especificar dados de entrada como um script.

Entradas

Tipo de dados: *JavaScript*

Campo de script para o qual você pode fornecer valores de entrada Workflow Studio subfluxos ou ações. O script deve definir uma variável de objeto chamada resposta. Defina uma propriedade de objeto para cada entrada que o fluxo, subfluxo ou ação requer.

Script de pré-processamento

Executar script de pré-processamento

Tipo de dados: *True/False*

Opção para executar um script antes de Workflow Studio execuções de fluxo, subfluxo ou ação.

Script de pré-processamento

Tipo de dados: *JavaScript*

Campo de script onde você pode coletar ou manipular dados de fluxo de trabalho antes de executar o. Workflow Studio subfluxo ou ação.

Script de pós-processamento

Executar script de pós-processamento

Tipo de dados: *True/False*

Opção para executar um script após Workflow Studio execuções de fluxo, subfluxo ou ação.

Script de pós-processamento

Tipo de dados: *JavaScript*

Campo de script onde você pode coletar ou manipular dados gerados por um Workflow Studio subfluxo ou ação. Workflow Studio os dados só estão disponíveis quando **Aguarde a conclusão** a opção está selecionada. Por padrão, o `Activity.scratchpad.flowContextId` A variável contém o SYS ID do contexto de fluxo, o. `resultado.atividade` a variável contém o estado do contexto de fluxo e `Activity.bloco de anotações.flowSaídas` a variável contém os valores de saída gerados por subfluxos e ações.

Fluxo de trabalho atividades de notificação

As atividades de fluxo de trabalho de notificação notificam os usuários sobre eventos que ocorrem durante o fluxo de trabalho.

Criar atividade de evento fluxo de trabalho

A atividade **Criar evento** adiciona um evento à fila de eventos, mas não aciona o evento imediatamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 processador de eventos normalmente processa o evento em um minuto. Esta atividade aciona regras de negócios ou notificações por e-mail que normalmente seriam acionadas pelo evento.

Para obter mais informações sobre como criar e usar eventos do sistema, consulte Eventos do sistema.

Resultados

Concluído: a atividade adicionou o evento à fila de eventos.

Variáveis de entrada

Criar variáveis de entrada de atividade Evento

Campo	Descrição
Nome do evento	O nome do evento a ser criado. Na lista de pesquisa Nome do evento, selecione o evento a ser adicionado à fila. Se o evento exigir parâmetros, especifique-os no campo Script de parâmetro.
Parâmetro 1	O primeiro parâmetro do evento. **Nota:** Se este parâmetro for um valor de cadeia de caracteres, ele deverá estar entre aspas (" ").
Parâmetro 2	O segundo parâmetro de evento. **Nota:** Se este parâmetro for um valor de cadeia de caracteres, ele deverá estar entre aspas (" ").

Atividade de notificação fluxo de trabalho

A atividade de **Notificação** envia um e-mail ou mensagem SMS para usuários ou grupos especificados.

Variáveis de entrada

Atualize a lista de destinatários ou exclua a atividade do fluxo se quiser interromper as notificações.

Variáveis de entrada da atividade Notificação

Campo	Descrição
Destinado	
Para	Os usuários que serão destinatários do e-mail.
Para (grupos)	Os membros dos grupos que serão destinatários do e-mail.
Avançado	Se selecionado, o script no campo **Para (script)** será chamado para especificar destinatários adicionais do e-mail.
Para (script)	Se **Avançado** estiver selecionado, este script será chamado e deverá definir a variável `resposta` a uma lista separada por vírgulas de usuários ou grupo sys_ids que você deseja adicionar como destinatários do e-mail.
Mensagem	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada da atividade Notificação

Campo	Descrição
Assunto	A linha de assunto do e-mail.
Mensagem	O corpo de e-mail enviado. Para incluir o valor de um campo no corpo da mensagem, coloque o cursor no ponto do texto em que o valor do campo será inserido. Em seguida, clique no ícone + ao lado de **Campos** e selecione o campo desejado.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados da atividade Notificação

Campo	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função `executar` da atividade.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.

Atividades do temporizador fluxo de trabalho

As atividades do temporizador pausam os fluxos de trabalho por períodos definidos.

Tópicos relacionados

Uso de várias atividades de temporizador em um fluxo de trabalho

Atividade de fluxo de trabalho Temporizador de percentual do ANS

A atividade **Temporizador de percentual do ANS** pausa o fluxo de trabalho por uma duração igual a uma porcentagem de um ANS.

Um fluxo de trabalho deve ser executado na tabela de ANS da tarefa para usar esta atividade.

Nota:
As atividades do temporizador são executadas como o usuário do sistema porque o programador do sistema avança o fluxo de trabalho.

Resultados

Resultados da atividade do Temporizador de Percentual do ANS

Resultado	Descrição
Completo	A atividade atingiu com sucesso a duração especificada
Cancelado	A atividade ou o fluxo de trabalho foi cancelado antes que o temporizador atingisse a duração especificada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada da atividade Temporizador de Percentual do ANS

Campo	Descrição
Percentual	A duração da pausa do fluxo de trabalho, como um percentual do ANS atual

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados do temporizador de percentual de ANS

Estado	Descrição
Executando	A atividade está neste estado por um breve período durante a inicialização, após o qual ela muda imediatamente para **Aguardando**.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho espera até que o ANS atinja a porcentagem especificada. O mecanismo faz a transição do fluxo de trabalho para a próxima atividade.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Atividade de fluxo de trabalho Temporizador

A atividade **Temporizador** pausa o fluxo de trabalho por um período de tempo especificado.

Esta duração pode ser um valor de tempo absoluto ou um valor relativo com base em Como criar e usar cronogramas definido. É melhor ajustar a **duração** para que o fluxo de trabalho possa progredir em tempo hábil. Para pausar um fluxo de trabalho indefinidamente até que uma condição seja atendida, consulte aguardar condição .

Nota:
As atividades do temporizador são executadas como o usuário do sistema porque o programador do sistema avança o fluxo de trabalho.

Resultados

Resultados da atividade temporizador

Resultado	Descrição
Completo	A atividade atingiu com sucesso a duração especificada.
Cancelado	A atividade ou o fluxo de trabalho foi cancelado antes que o temporizador atingisse a duração especificada.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada da atividade Temporizador

Campo	Descrição
Informações do temporizador	
Temporizador baseado em	Como a duração do temporizador é calculada. As opções são: • **Uma duração especificada pelo usuário:** a duração é baseada nos campos **Duração**, como dias e horas. • **Uma duração relativa:** a duração é baseada na **duração relativa** (como Fim do próximo dia útil) e nos campos **Aguardar**. • **Um campo de data/hora ou duração:** a duração é baseada no valor **Campo** e no campo **Aguardar**. • **Script:** a duração é baseada em um script que retorna o número de segundos.
Duração Aparece somente quando o **temporizador baseado em** é **uma duração especificada pelo usuário**.	O número específico de dias e horas de espera antes de prosseguir para a próxima atividade no fluxo de trabalho.
Duração relativa Aparece somente quando o **temporizador baseado em** for **uma duração relativa**.	O número geral e a duração de dias úteis de espera antes de avançar para a próxima atividade de fluxo de trabalho. .
Espera Aparece somente quando o **temporizador baseado em** for **uma duração relativa** ou **um campo de data/tempo ou duração**.	Um ajuste adicional do temporizador quando o **temporizador baseado em** for **uma duração relativa** ou **um campo de data/tempo ou duração**. As opções são: • **A duração total:** nenhuma modificação da duração calculada. • **Um % da duração:** a duração é ajustada multiplicando o número de segundos pelo (**Porcentagem** / 100). • **Algum tempo antes:** a duração é encurtada pela **Tempo antes** de dias e horas. • **Algum tempo depois:** a duração é prolongada pela **Tempo depois** de dias e horas.
Percentual Aparece somente quando o **temporizador baseado em** for **uma duração relativa** ou **um campo de data/tempo ou duração**.	O valor percentual de **Aguardar** quando o **temporizador baseado em** for **uma duração relativa** ou **um campo de data/tempo ou duração**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada da atividade Temporizador

Campo	Descrição
Tempo anterior Aparece somente quando o **temporizador baseado em** for **uma duração relativa** ou **um campo de data/tempo ou duração** e **Aguardar** for **Algum tempo anterior**.	O valor de tempo do modificador quando **Aguardar** é **Algum tempo anterior**.
Tempo posterior Aparece somente quando o **temporizador baseado em** for **uma duração relativa** ou **um campo de data/tempo ou duração** e **Aguardar** for **Um tempo posterior**.	O valor de tempo do modificador quando **Aguardar** é **Algum tempo posterior**.
Campo Aparece somente quando o **temporizador baseado em** for **um campo de data/tempo ou duração**.	O campo de data/hora ou duração que contém o tempo de espera decorrido antes de passar para a próxima atividade de fluxo de trabalho.
Script Aparece somente quando o **temporizador baseado em** for **Script**.	O script que define “resposta” ao número de segundos para a duração.
Programação do temporizador	
Programação baseada em	A programação básica que o temporizador usa para contar as horas de trabalho. Se uma programação for especificada, a duração só será considerada para os horários especificados na programação. Por exemplo, se a duração for de 2 horas e o fluxo de trabalho começar às 16h em uma programação que vai das 8h às 17h, ele terminará às 9h do dia seguinte. As opções são: • **Programação deste fluxo de trabalho:** a programação usa data e hora do contexto do fluxo de trabalho e um valor opcional de**fuso horário com base em**. • **Uma programação específica:** a programação usa uma **programação** predefinida e um valor opcional de **fuso horário com base em**. • **Um campo programação:** a programação usa um valor de uma tabela e um valor **fuso horário opcional com base em**.
Programação	A **Programação** predefinida de uma lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada da atividade Temporizador

Campo	Descrição
Aparece somente quando **Programação baseada em** é **uma programação específica**.	
Campo de programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é **um campo de programação**.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.
Fuso horário do temporizador	
Fuso horário baseado em	O fuso horário para o cálculo da duração. O fuso horário pode ser baseado em • **Sem fuso horário:** padrão. O fluxo de trabalho usa o fuso horário GMT. • **Um fuso horário específico:** um **fuso horário**predefinido. • **Um campo de fuso horário:** um **campo de fuso horário** para rastrear a duração de um campo no formulário.
Fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é **um fuso horário específico**.	O fuso horário predefinido.
Campo de fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é **um campo de fuso horário**.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados da atividade temporizador

Estado	Descrição
Executando	A atividade **Temporizador** está neste estado por um breve período durante a inicialização, após o qual ela muda imediatamente para **Aguardando**.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho espera até que o temporizador atinja a duração especificada. O mecanismo faz a transição do fluxo de trabalho para a próxima atividade.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

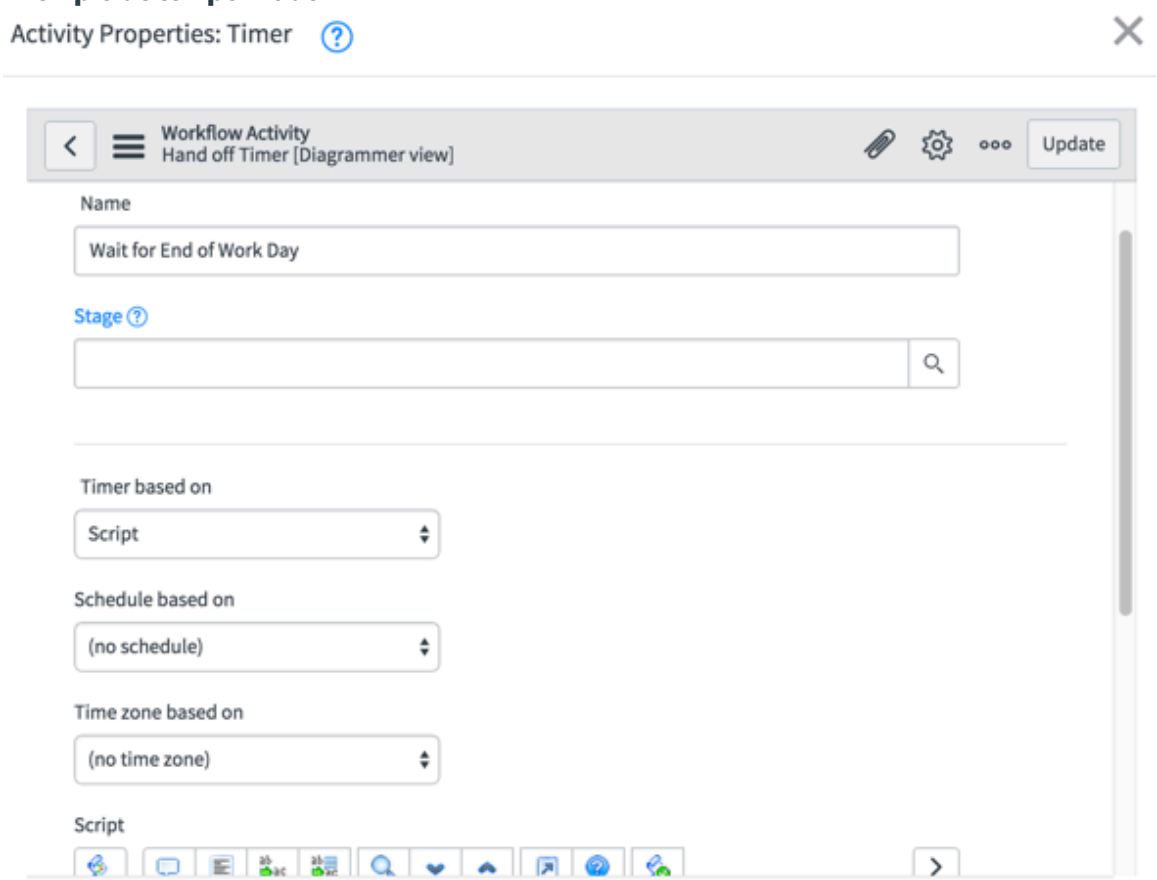
Estados da atividade temporizador

Estado	Descrição
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Exemplo

Você pode usar uma atividade de **Temporizador** para pausar o fluxo de trabalho até o final do dia útil.

Exemplo de temporizador



Neste exemplo, o script avalia o tempo entre a variável *now* e a variável *eod*. A variável *eod* é definida, no tempo de 24 horas, como 16:00. O script define a variável de `resposta` como a diferença entre essas variáveis, em segundos, e registra em log uma mensagem.

```
// get now and calc end of day (4:00pm)

var now =new Date();

var eod =new Date();
eod.setHours(16);
eod.setMinutes(0);
eod.setSeconds(0);

answer =(eod.getTime()- now.getTime())/1000;

workflow.debug('Timer will fire @: '+ eod +'  '+(answer/60)+' minutes from now');
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de fluxo de trabalho da tarefa

Atividades de tarefa criam e modificam tarefas de fluxo de trabalho.

As atividades da tarefa estão disponíveis somente quando o fluxo de trabalho é executado em uma tabela que estende a tarefa.

Adicionar atividade de anotação de trabalho fluxo de trabalho

A atividade **Adicionar anotações de trabalho** adiciona texto ao campo *Anotações de trabalho* do registro de incidente atual.

Um fluxo de trabalho deve ser executado na tabela de incidentes para usar esta atividade.

Nota:
As atividades de tarefa são executadas como o usuário cujas ações completam a tarefa que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Variáveis de entrada

Adicionar variáveis de entrada de atividade de anotações de trabalho

Campo	Descrição
Anotação de Trabalho	O texto a ser adicionado ao registro do incidente.

Atividade de nota de anexo fluxo de trabalho

A atividade de **Anotação de Anexo** adiciona um anexo ao registro atual.

Nota:
Esta atividade só estará disponível quando o fluxo de trabalho for executado em uma tabela que estenda a tarefa.

Esta atividade permite o uso de tags HTML irregulares para fazer referência a anexos, especificamente o marcador `[code]`. As entradas em um campo de registro que usam HTML irregular não funcionam se a propriedade *`glide.ui.allow_deep_html_validation`* for verdadeira. Esta propriedade é definida como falsa por padrão.

Nota:
As atividades de tarefa são executadas como o usuário cujas ações completam a tarefa que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Resultados

Concluído: a atividade adicionou o anexo ao registro.

Variáveis de entrada

As seguintes variáveis determinam o comportamento da atividade.

Variáveis de entrada de atividade de anotações de anexo

Campo	Descrição
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.

Variáveis de entrada de atividade de anotações de anexo

Campo	Descrição
Campo	Quando esta atividade é executada, ela faz uma anotação no registro atual de que um arquivo foi anexado. Especifique o campo no registro atual no qual você deseja que esta anotação apareça. As opções são: • **nenhum** (o padrão é Anotações de trabalho) • **Comentários adicionais** • **Anotações de trabalho**
Informações de notas do anexo	
Nome do Anexo	Quando esta atividade é executada, ela cria um arquivo .txt com o nome especificado neste campo.
Dados do Anexo	O conteúdo do arquivo .txt anexo Pode ser em texto simples ou usar variáveis para extrair dados específicos de uma tabela.

Atividade da tarefa fluxo de trabalho Catálogo

A atividade da **Tarefa Catálogo** cria um registro de tarefa de catálogo de serviços.

Nota:
Esta atividade só estará disponível quando o fluxo de trabalho for executado em uma tabela que estenda a tarefa.

Um usuário deve concluir a tarefa de catálogo. Esta atividade está disponível somente para fluxos de trabalho em execução na tabela Item da solicitação do catálogo [sc_req_item].

Nota:
As atividades de tarefa são executadas como o usuário cujas ações completam a tarefa que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Resultados

Você pode atribuir um valor de resultado usando `activity.result` de dentro de um campo de script da atividade. O valor do **Estado** final do registro da tarefa de catálogo determina o valor do resultado da atividade **Criar tarefa**. Os valores de resultado possíveis são:

- Encerrado totalmente
- Encerrado incompleto
- Encerrado ignorado
- Excluídos
- Cancelado

Campos de entrada

Os valores que você inserir nos campos seguintes determinam o comportamento da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações da atividade da tarefa de catálogo

Campo	Descrição
Configurações da atividade Tarefa de catálogo Os campos a seguir especificam o comportamento da atividade da tarefa de catálogo.	
Tabela de tarefas	A tabela em que esta atividade será executada. Na maioria dos casos, deixe o valor padrão definido: [sc_req_item].
Prioridade	O valor que você deseja atribuir ao campo **Prioridade** da nova tarefa.
Aguardar conclusão	Se desmarcada, a tarefa será criada, mas o fluxo de trabalho continuará. Se desmarcada, a tarefa será criada, mas o fluxo de trabalho continuará.
Configurações de registro de tarefa de catálogo Os campos a seguir especificam os valores de campos que esta atividade define para a tarefa de catálogo que ela cria.	
Valor da tarefa a partir de	Especifique como você deseja preencher os campos na nova tarefa. • **Campos:** um conjunto predefinido de campos, incluindo **Grupo de execução**, **Atribuído a**, **Descrição resumida** e **Instruções**. • **Modelo:** um modelo existente para a tabela de tarefas selecionada. • **Valores:** valores que você especifica usando um widget Definir valores. Depois de selecionar um valor para **o valor da tarefa**, os campos adicionais específicos a esse valor serão exibidos no formulário.
Grupo de execução Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Campos	O grupo responsável pela conclusão da tarefa. Preenche o campo **Grupo de atribuição** na nova tarefa.
Atribuído a Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Campos	O usuário responsável pela conclusão da tarefa. Preenche o campo **Atribuição a** na nova tarefa.
Descrição resumida Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Campos	Uma descrição curta da tarefa. Preenche o campo **Descrição resumida** na nova tarefa.
Instruções Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Campos	As instruções da tarefa para o usuário concluir antes do encerramento da tarefa. Preenche o campo **Descrição** na nova tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações da atividade da tarefa de catálogo

Campo	Descrição
Modelo Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como `Modelos`	Os valores da tarefa serão preenchidos com base nos valores do modelo selecionado.
SetValues Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como `Valores`	Selecione qualquer campo no registro de tarefa para um valor especificado aqui.
Avançado	Marque **Avançado** se quiser usar um script para atribuir valores na tarefa de catálogo. Quando você marca **Avançado,** é exibida uma caixa de texto na qual você pode inserir seu script.
Script Avançado Somente aparece quando o campo **Avançado** está marcado.	Defina valores adicionais para a tarefa neste script. Este script é executado depois que os valores da tarefa são definidos usando os **Campos**, **Modelo** ou **Valores** que você especificou. Use a *`tarefa`* de variável ao definir valores adicionais, por exemplo: `task.short_description = current.short_description;`
Variáveis de Tarefa de catálogo	
Variáveis no formulário de tarefa	Especifique variáveis de catálogo opcionais a serem incluídas no formulário de tarefa de catálogo. As variáveis selecionadas aqui serão exibidas em um campo chamado **Editor de variáveis**. Se você não selecionar nenhuma variável aqui, o campo **Editor de variáveis** no formulário de tarefa de catálogo não ficará visível.
Programação de Tarefas de Catálogo	
Prazo baseado em	Selecione como o fluxo de trabalho determina a duração, a data de vencimento e a programação da tarefa. • **Duração especificada pelo usuário:** a duração é baseada em um valor especificado pelo usuário. • **Uma duração relativa:** a duração é calculada a partir de uma duração relativa (como Fim do próximo dia útil). • **Um campo de data/hora ou duração:** a duração é baseada no valor de um campo no registro atual. • **Script:** a duração é retornada por um script.
Duração Somente aparece quando **a data de vencimento com base em** está definida	O número específico de dias e horas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações da atividade da tarefa de catálogo

Campo	Descrição
como uma duração especificada pelo usuário	
Duração relativa Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como uma duração relativa	O número geral e a duração dos dias úteis.
Campo de prazo Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como um campo de data/hora ou duração	O campo de data/hora ou duração
Script de prazo Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como Script	O script que define “resposta” ao número de segundos para a duração.
Programação baseada em	A programação básica que o temporizador usa para contar as horas de trabalho. Se uma programação for especificada, a duração só será considerada para os horários especificados na programação. Por exemplo, se a duração for de 2 horas e o fluxo de trabalho começar às 16h em uma programação que vai das 8h às 17h, ele terminará às 9h do dia seguinte. As opções são: • **Programação deste fluxo de trabalho:** a programação usa data e hora do contexto do fluxo de trabalho e um valor opcional de**fuso horário com base em**. • **Uma programação específica:** a programação usa uma **programação** predefinida e um valor opcional de **fuso horário com base em**. • **Um campo programação:** a programação usa um valor de uma tabela e um valor **fuso horário opcional com base em**.
Programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é definida como uma programação específica.	A **Programação** predefinida de uma lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações da atividade da tarefa de catálogo

Campo	Descrição
Campo de programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é definida comoum campo de programação.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.
Fuso horário baseado em	O fuso horário para o cálculo da duração. O fuso horário pode ser baseado em • **Sem fuso horário:** padrão. O fluxo de trabalho usa o fuso horário GMT. • **Um fuso horário específico:** um **fuso horário** específico que você escolhe em uma lista de seleção. • **Um campo de fuso horário:** um **campo de fuso horário** para rastrear a duração de um campo no formulário.
Fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é definido como um fuso horário específico. .	Selecione o fuso horário desejado na lista de seleção.
Campo de fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é definido como um campo de fuso horário.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados da atividade da tarefa de Catálogo

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função `onExecute` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados da atividade da tarefa de Catálogo

Estado	Descrição
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Criar fluxo de trabalho atividade de tarefa

A atividade **Criar tarefa** gera um registro em qualquer uma das tabelas que estendem a tarefa [tarefa].

Nota:
Esta atividade só estará disponível quando o fluxo de trabalho for executado em uma tabela que estenda a tarefa.

Se a caixa **de seleção Aguardar conclusão** estiver marcada, o contexto do fluxo de trabalho aguardará uma ação do usuário na tarefa, como Concluído ou Incompleto, e progredirá com base na ação do usuário.

Nota:
As atividades de tarefa são executadas como o usuário cujas ações completam a tarefa que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Resultados

Você pode atribuir um valor de resultado usando `activity.result` de dentro de um campo de script da atividade. Por padrão, o valor final do **Estado** do registro da tarefa determina o valor do resultado da atividade **Criar tarefa**. Os valores de resultado possíveis são:

- Encerrado totalmente
- Encerrado incompleto
- Encerrado ignorado
- Excluídos
- Cancelado

Variáveis de entrada

As seguintes variáveis determinam o comportamento inicial da atividade.

Criar variáveis de entrada de atividade de tarefa

Campo	Descrição
Configurações de Criar atividade de tarefa Os campos a seguir especificam o comportamento da atividade da tarefa Criar atividade de tarefa.	
Tipo de tarefa	O tipo de tarefa a ser criada. Selecione na tabela de tarefas correspondente ao fluxo de trabalho.
Prioridade	A prioridade padrão que é atribuída à tarefa. Se você também definir a prioridade da tarefa na seção **Valores de tarefa de**, o valor da tarefa substituirá a prioridade padrão.
Aguardar conclusão	Se desmarcada, a tarefa será criada, mas o fluxo de trabalho continuará. Se desmarcada, a tarefa será criada, mas o fluxo de trabalho continuará.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 variáveis de entrada de atividade de tarefa

Campo	Descrição
Configurações de Criar registro de tarefa Os campos a seguir especificam os valores de campos que esta atividade define para a tarefa que ela cria.	
Valores de tarefas a partir de	Os valores usados para criar a tarefa podem vir de: • **Campos:** um conjunto predefinido de campos, incluindo **Grupo de execução**, **Atribuído a**, **Descrição resumida** e **Instruções**. • **Modelo:** um modelo existente para a tabela de tarefas selecionada. • **Valores:** valores que você especifica usando um widget Definir valores. **Nota:** Qualquer prioridade de tarefa definida aqui substitui a prioridade padrão definida pelo campo **Prioridade**.
Grupo de execução Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Campos	O grupo responsável pela conclusão da tarefa. Preenche o campo **Grupo de atribuição** na nova tarefa.
Atribuído a Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Campos	O usuário responsável pela conclusão da tarefa. Preenche o campo **Atribuição a** na nova tarefa.
Descrição resumida Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Campos	Uma descrição curta da tarefa. Preenche o campo **Descrição resumida** na nova tarefa.
Instruções Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Campos	As instruções da tarefa para o usuário concluir antes do encerramento da tarefa. Preenche o campo **Descrição** na nova tarefa.
Modelo de tarefa Somente aparece quando **os valores da tarefa de** são definido como **Modelos**	Um modelo usado para preencher valores para a tarefa.
Valores definidos	Um widget usado para especificar valores para qualquer campo da tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar variáveis de entrada de atividade de tarefa

Campo	Descrição
Somente aparece quando **os valores da tarefa de** é definida como **Valores**	
Avançado	
Avançado	Marque **Avançado** se quiser usar um script para atribuir valores na tarefa de catálogo. Quando você marca **Avançado,** é exibida uma caixa de texto na qual você pode inserir seu script.
Script Avançado Somente aparece quando o campo **Avançado** está marcado.	Defina valores adicionais para a tarefa neste script. Este script é executado depois que os valores da tarefa são definidos usando os **Campos**, **Modelo** ou **Valores** que você especificou. Use a *tarefa* de variável ao definir valores adicionais, por exemplo: `task.short_description = current.short_description;`
Programação de Tarefa	
Prazo baseado em	Selecione como o fluxo de trabalho determina a duração, a data de vencimento e a programação da tarefa. • **Duração especificada pelo usuário:** a duração é baseada em um valor especificado pelo usuário. • **Uma duração relativa:** a duração é calculada a partir de uma duração relativa (como Fim do próximo dia útil). • **Um campo de data/hora ou duração:** a duração é baseada no valor de um campo no registro atual. • **Script:** a duração é retornada por um script.
Duração Somente aparece quando **a data de vencimento com base em** está definida como `uma duração especificada pelo usuário`	O número específico de dias e horas.
Duração relativa Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como `uma duração relativa`	O número geral e a duração dos dias úteis.
Campo de prazo	O campo de data/hora ou duração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 variáveis de entrada de atividade de tarefa

Campo	Descrição
Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como um campo de data/hora ou duração	
Script de prazo Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como Script	O script que define “resposta” ao número de segundos para a duração.
Programação baseada em	A programação básica que o temporizador usa para contar as horas de trabalho. Se uma programação for especificada, a duração só será considerada para os horários especificados na programação. Por exemplo, se a duração for de 2 horas e o fluxo de trabalho começar às 16h em uma programação que vai das 8h às 17h, ele terminará às 9h do dia seguinte. As opções são: • **Programação deste fluxo de trabalho:** a programação usa data e hora do contexto do fluxo de trabalho e um valor opcional de**fuso horário com base em**. • **Uma programação específica:** a programação usa uma **programação** predefinida e um valor opcional de **fuso horário com base em**. • **Um campo programação:** a programação usa um valor de uma tabela e um valor **fuso horário opcional com base em**.
Programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é definida como uma programação específica.	A **Programação** predefinida de uma lista.
Campo de programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é definida comoum campo de programação.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.
Fuso horário baseado em	O fuso horário para o cálculo da duração. O fuso horário pode ser baseado em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar variáveis de entrada de atividade de tarefa

Campo	Descrição
	• **Sem fuso horário:** padrão. O fluxo de trabalho usa o fuso horário GMT. • **Um fuso horário específico:** um **fuso horário** específico que você escolhe em uma lista de seleção. • **Um campo de fuso horário:** um **campo de fuso horário** para rastrear a duração de um campo no formulário.
Fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é definido como um fuso horário específico. .	Selecione o fuso horário desejado na lista de seleção.
Campo de fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é definido como um campo de fuso horário.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Criar estados de atividade de tarefa

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função `onExecute` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Atividades de fluxo de trabalho utilitários

As atividades do utilitário fornecem controles sobre o caminho do fluxo de trabalho e outras ferramentas úteis.

Atividade da ramificação fluxo de trabalho

A atividade **Ramificação** divide o fluxo de trabalho em vários caminhos de transição de uma única atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para adicionar um caminho de transição, arraste a atividade **Ramificação** para a tela. Quando o formulário de propriedades da atividade de ramificação for exibido, clique em **Enviar** para adicionar a atividade à tela. Quando a atividade estiver na tela, clique com o botão direito no corpo da atividade e clique em **Adicionar condição**.

Todas as transições desta atividade são executadas simultaneamente. Esta atividade fornece uma única condição **Sempre**. Você pode desenhar qualquer número de transições a partir desta condição. Usar esta atividade é equivalente a desenhar várias transições de uma única condição de outra atividade.

A ramificação pode afetar o comportamento das atividades de reversão. Para obter mais informações, consulte Atividade de Reverter para.

Atividade Ingressar fluxo de trabalho

A atividade de **ingressar** une vários caminhos de execução em uma transição.

Use esta atividade para fazer com que um fluxo de trabalho aguarde a conclusão de todas as atividades em vários caminhos antes de continuar. Se vários caminhos de fluxo de trabalho simultâneos sem uma atividade **ingressar** se encontrarem, as atividades subsequentes serão executadas duas vezes.

Para adicionar Ingressar à tela, clique em **Enviar**. Na tela, conecte as transições de entrada de cada atividade que você deseja que atue como predecessora para a atividade Ingressar. Em seguida, conecte as transições de saída às duas condições de saída: Concluído e Incompleto.

Resultados

Forneça uma transição incompleta de uma **Ingressar** sempre que for possível para qualquer atividade antecessora seguir um caminho de transição que não leve à atividade de **Ingressar**.

Resultados da atividade ingressar

Resultado	Descrição
Completo	**Ingressar** sai ao longo do caminho Concluído quando o sistema determinar que todas as atividades predecessoras foram concluídas e transicionadas para a **Ingressar**.
Incompleto	**Ingressar** sai ao longo do caminho Incompleto quando o sistema determinar que pelo menos uma atividade predecessora foi concluída, transicionada por um caminho que contorne a atividade **Ingressar**.

Bloquear atividade fluxo de trabalho

A atividade de **bloqueio** impede que outras instâncias deste fluxo de trabalho continuem após esta atividade até que o bloqueio seja liberado.

Várias instâncias do mesmo fluxo de trabalho podem ser executadas simultaneamente. Por exemplo, se um fluxo de trabalho for acionado quando um registro for adicionado a uma tabela específica. Esse fluxo de trabalho será acionado várias vezes se vários registros forem adicionados um após o outro, uma vez para cada inserção de registro. Você pode usar a atividade de bloqueio para garantir que esta instância do fluxo de trabalho tenha concluído uma ou mais atividades antes que qualquer outra instância do fluxo de trabalho possa prosseguir.

Um fluxo de trabalho pode liberar explicitamente um bloqueio com a atividade de **desbloqueio**. O bloqueio também pode ser liberado quando a **duração máxima** é atingida.

Tradução automática

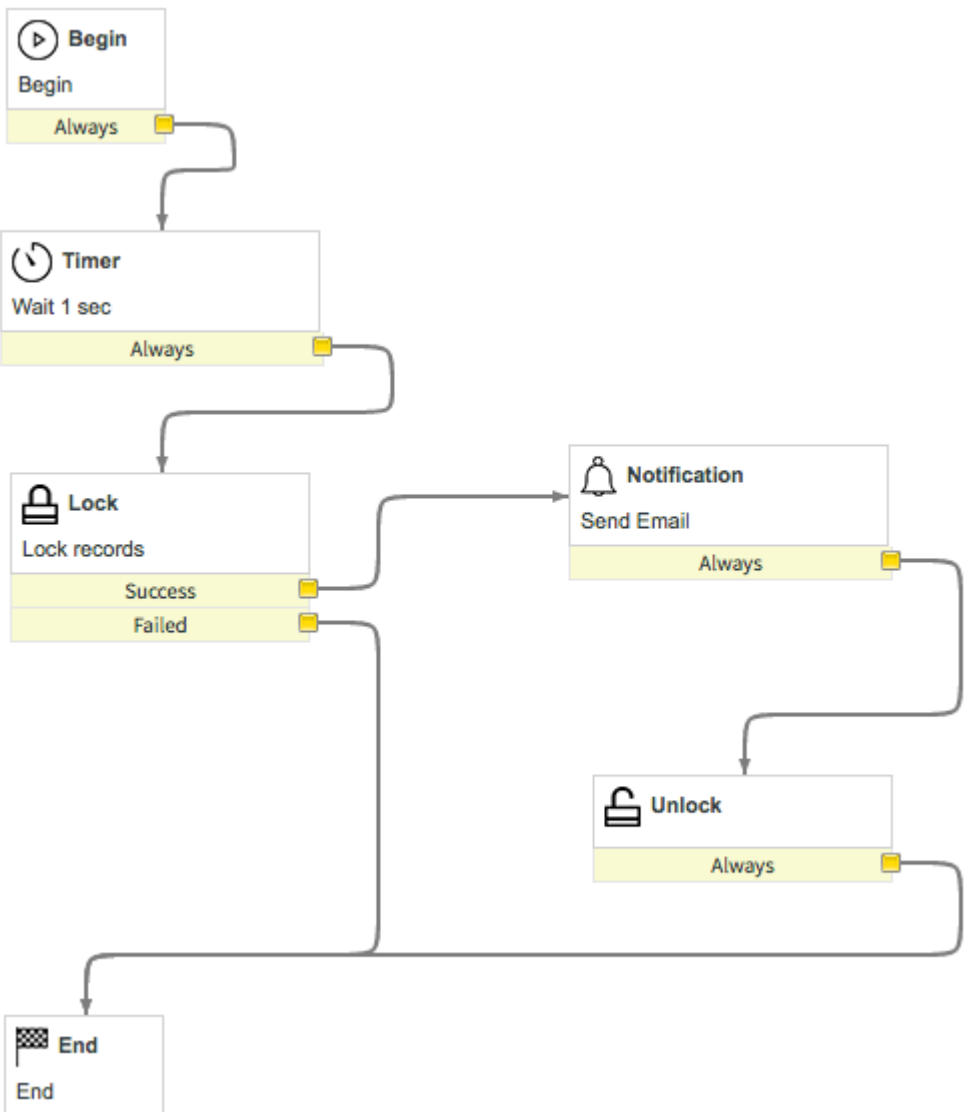
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando uma instância do fluxo de trabalho atinge a atividade de **bloqueio**, ela tenta obter um bloqueio usando a chave especificada na atividade de bloqueio. Se outra instância já obteve o bloqueio e ainda não o liberou, essa tentativa de bloqueio falhará. A instância continua tentando obter o bloqueio até que o **máximo de tentativas** seja atingido.

Nota:

Recomendamos colocar uma atividade de temporizador de um segundo antes da atividade de bloqueio. Isso ajuda a evitar uma condição rara em que a atividade de bloqueio pode não ser capaz de distinguir uma instância de fluxo de trabalho de outra. Esta condição pode ocorrer porque a entidade que possui o bloqueio não é a instância de fluxo de trabalho específica, mas sim o thread de execução de código no qual essa instância está sendo executada. Na maioria dos casos, cada instância de fluxo de trabalho é executada em um thread diferente. Adicionar uma atividade de temporizador garante que este seja o caso.

Exemplo de atividade de bloqueio precedida por atividade do temporizador



Como uma atividade de **bloqueio** só pode impedir temporariamente o processamento de outras instâncias de fluxo de trabalho, não adicione atividades que façam com que o fluxo de trabalho espere entre um bloco de atividades de **bloqueio** e **desbloqueio**. Isso pode fazer com que a atividade de **desbloqueio** não consiga adquirir o bloqueio para liberá-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.

e, em vez disso, levar 60 segundos para ser concluído. As atividades de espera restritas incluem:

- Atividades de aprovação
- Atividades da tarefa
- Atividades do temporizador
- Atividade condicional Aguardar
- Atividade Aguardar Evento de WF
- Atividades do MID Server, como um script do PowerShell

Resultados

Resultados da atividade bloqueio

Resultado	Descrição
Êxito	A atividade obteve um bloqueio com sucesso. Esta instância do fluxo de trabalho pode prosseguir além deste ponto, mas outras instâncias não podem prosseguir até que o bloqueio seja liberado.
Falha	Depois de tentar obter os tempos **máximos de tentativas** de bloqueio, a atividade não pôde obter o bloqueio.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada da atividade de bloqueio

Campo	Descrição
Chave	Uma chave mutex exclusiva A atividade de desbloqueio usa esta chave para liberar o bloqueio.
Duração	
Duração máxima	O tempo máximo em que o bloqueio persiste. O bloqueio é liberado após atingir essa duração. Liberar um bloqueio desta forma é equivalente a executar a atividade de **desbloqueio**.
Tentativas de bloqueio Especifique como a atividade se comportará se a tentativa de bloqueio for negada. Se a tentativa de bloqueio final falhar, o estado da atividade será definido como 'tempo limite' e o resultado da atividade será definido como 'falha'.	
Máximo de tentativas	Especifique o número máximo de vezes que a atividade pode tentar obter o bloqueio.
Atraso entre tentativas	A quantidade de tempo necessária após uma tentativa de bloqueio com falha antes que outra tentativa de bloqueio seja permitida.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados da atividade de bloqueio

Estado	Descrição
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho está aguardando para obter um bloqueio.
Terminado	A atividade obteve o bloqueio com sucesso.
Tempo limite	A atividade não pôde obter um bloqueio dentro do número de tentativas especificado pela variável de entrada **Máximo de tentativas**.

Atividade de Mensagem de Log fluxo de trabalho

A atividade de **Mensagem de Log** grava uma mensagem no log do fluxo de trabalho.

Use esta atividade para adicionar entradas ao log do fluxo de trabalho para fins de depuração ou rastreamento.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada da atividade de Mensagem de Log

Campo	Descrição
Mensagem	A mensagem a ser registrada. Esta variável pode ser uma cadeia de caracteres ou uma expressão JavaScript que é avaliada como uma cadeia de caracteres.

Atividade de Mensagem de rastreamento de log fluxo de trabalho

A atividade de **Mensagem de rastreamento de Log** grava uma mensagem no log do fluxo de trabalho.

A mensagem de rastreamento inclui o nome da atividade, o evento que invocou o fluxo de trabalho e a tabela do registro atual. Não há variáveis ou condições. Para registrar outros dados, use a atividade Log Message workflow activity .

Atividade de fluxo de trabalho legado da mensagem REST

A atividade legadas **Mensagem REST** permite que um administrador substitua o endpoint REST ou forneça as variáveis configuradas no módulo Mensagem REST.

Esta atividade foi descontinuada na versão Yokohama e não aparece mais na tela de fluxo de trabalho para o desenvolvimento de novo fluxo de trabalho. Os novos fluxos de trabalho devem usar o Orquestração Em vez disso, modelos de atividade REST.

Os fluxos de trabalho existentes que o usarem continuarão a funcionar conforme projetado. Para editar essa atividade em um fluxo de trabalho existente, você deve reativar a atividade .

A atividade de **Mensagem REST** executa uma função REST de link inativo (POST, PUT, GET ou DELETE) em um endpoint usando valores definidos no registro da função.

Nota:
Se você quiser usar um MID Server para enviar a mensagem REST, o MID Server deverá estar acessível para a instância e ser configurado para usar o SSH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada da atividade de Mensagem REST

Campo	Descrição
Mensagem REST	
Mensagem REST	Nome de Criar uma mensagem REST a ser executado. Este é um campo de referência para a tabela Mensagem REST [sys_rest_message] (**Serviços web do sistema** > **Saída** > **Mensagem REST**).
Função da Mensagem REST	A função que chama o que é definido como função Mensagem Rest. Este é um campo de referência para a tabela Método HTTP [sys_rest_message_fn] (**Serviços web do sistema** > **Saída** > **Mensagem REST**). As funções disponíveis são: **colocar**, **publicar**, **obter**ou **excluir**. Você pode editar funções na lista relacionada **Métodos HTTP** em cada registro de Mensagem REST.
Endpoint REST	Ponto de extremidade REST a ser usado em vez do Ponto de **endpoint** definido no registro do Método HTTP. Deixe este campo em branco para usar o endpoint definido no registro de Função de Mensagem REST.
Variáveis de Mensagem REST	
Variáveis	Valores a serem usados para Substituição da variável em mensagens de REST de saída definidas no registro Método HTTP. Use o seguinte formato para a cadeia de caracteres: `name1=value1, name2=value2, . . .` Por exemplo, use `name=$ {nameValue}, id=$ {idValue}` em que *`name`* e *`id`* são variáveis de função. Se o nome ou o valor da variável contiver uma vírgula ou um sinal de igual, coloque uma barra invertida no escape desses caracteres.
Mensagem REST MID Server	
Usar MID Server	Marque esta caixa se quiser usar um MID Server para enviar a mensagem REST. Um MID Server pode ser necessário para acessar um endpoint em um firewall ou uma sub-rede que não está visível na instância. Se esta caixa de seleção estiver marcada, mas nenhum MID Server estiver definido no campo **MID Server**, o fluxo de trabalho tentará localizar automaticamente um MID Server com base no intervalo de IPs e no recurso REST.
MID Server	Nome do MID Server a ser usado. Este campo está disponível quando **Usar MID Server** está selecionado. O fluxo de trabalho ignora este parâmetro se o parâmetro *`use_midserver`* estiver desabilitado.
Script de Mensagem REST	
Script do Sensor	O script a ser executado depois que a solicitação tiver sido feita e uma resposta tiver sido recebida. Você pode acessar o corpo da resposta completo a partir da variável *`activity.output`*.

Valor de retorno fluxo de trabalho atividade

A atividade de **Valor de Retorno** retorna um valor para um fluxo de trabalho primário, quando executada a partir de um subfluxo.

Esta atividade não tem variáveis ou condições. Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho usados como subfluxos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 esta atividade em um subfluxo para armazenar dados que o fluxo primário pode acessar. A atividade **Valor de retorno** adiciona os dados da variável de *valor* do subfluxo ao bloco de anotações do fluxo de trabalho primário.

Entradas do bloco de anotações

A atividade usa o bloco de anotações do fluxo de trabalho para ler e gravar valores persistentes.

Entradas de bloco de anotações da atividade de Valor de Retorno

Variável	Descrição
valor	A atividade grava os dados da variável de *valor* do subfluxo ao bloco de anotações do fluxo de trabalho primário. A atividade de fluxo de trabalho primário que executa o subfluxo inclui uma variável *Mapear valor de retorno para* que define onde o fluxo de trabalho primário armazena os dados retornados. Esses dados podem ser escalares, um objeto JavaScript stringifiable ou uma expressão que é avaliada como um objeto JavaScript stringifiable.

Tópicos relacionados

Variáveis de bloco de anotações de fluxo de trabalho

Uso de variáveis em um fluxo de trabalho

Executar atividade de Script fluxo de trabalho

A atividade **Executar Script** executa o script especificado no escopo da versão do fluxo de trabalho.

Nota:
Todas as mudanças no `atual` são atualizadas automaticamente. Não há necessidade de chamar *current.update ()*

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada de atividade de executar script

Campo	Descrição
Script	Script a ser executado.

Atividade de definir valores fluxo de trabalho

A atividade **Definir Valores** define valores no registro atual quando o fluxo de trabalho é desativado ou encerrado.

Campos de entrada

Os valores que você inserir nos campos seguintes determinam o comportamento da atividade.

Definir campos de entrada de atividade de valores

Campo	Descrição
Definir estes valores	Na lista à esquerda, selecione o campo no registro atual cujo valor você deseja definir quando o fluxo de trabalho for desativado ou encerrado. No campo de entrada do usuário à direita, selecione ou insira o valor para o qual você deseja definir esse 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.

Definir campos de entrada de atividade de valores

Campo	Descrição
	Nota: Evite definir os mesmos campos de diferentes atividades de **Definir valor**. O fluxo de trabalho define somente o valor especificado pela última atividade **Definir Valores** executada antes de desativar ou encerrar.

Nota:
Usar a atividade **Definir Valores** para definir o campo **Aprovação** em uma tarefa não cancela as aprovações pendentes. Para aprovar uma tarefa em um fluxo de trabalho, use a atividade **Ação de aprovação** .

Atividade de fluxo de trabalho legado da mensagem SOAP

A atividade de legadas **Mensagem SOAP** usa mensagens SOAP definidas no plug-in de Serviços Web do Sistema e pode chamar as mensagens usando um MID Server.

Esta atividade foi descontinuada na versão Yokohama e não aparece mais na tela de fluxo de trabalho para o desenvolvimento de novo fluxo de trabalho. Os novos fluxos de trabalho devem usar o Orquestração Em vez disso, modelos de atividade SOAP.

Os fluxos de trabalho existentes que o usarem continuarão a funcionar conforme projetado. Para editar essa atividade em um fluxo de trabalho existente, você deve reativar a atividade .

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada da atividade Mensagem SOAP

Campo	Parâmetro	Descrição
Mensagem SOAP	soap_message	A Mensagem SOAP definida na tabela Mensagem SOAP de saída do plug-in Serviços Web do sistema [sys_soap_message]. (**Serviços web do sistema** > **Saída** > **Mensagem SOAP**)
Função da Mensagem SOAP	soap_message_function	A função de chamada que é definida na Mensagem SOAP. As funções são listadas na lista relacionada **Funções de mensagem SOAP** em cada registro de mensagem SOAP.
Endpoint SOAP	soap_endpoint	Endpoint a ser usado em vez do valor de ponto de **extremidade SOAP** no registro da Função da Mensagem SOAP. Deixe este campo em branco para usar o endpoint definido no registro Função de Mensagem SOAP.
Variáveis	variáveis	Variáveis a serem substituídas no **Envelope** SOAP definido no registro da Função da Mensagem SOAP. Use este formato para a cadeia de caracteres: `name1=value1, name2=value2, . . .` Se o nome ou o valor contiver uma vírgula ou sinal de igual, escape desses caracteres com uma barra invertida.
Usar MID Server	use_midserver	Marque a caixa de seleção para usar um MID Server para enviar a mensagem SOAP. Um MID Server pode ser necessário para alcançar um endpoint dentro de um firewall ou uma sub-rede que não é visível da instância. Se esta caixa de seleção estiver marcada (verdadeira), mas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada da atividade Mensagem SOAP

Campo	Parâmetro	Descrição
		nenhum MID Server estiver definido no campo **MID Server**, o fluxo de trabalho tentará automaticamente encontrar um MID Server.
MID Server	midserver	Nome do MID Server a ser usado. Este campo aparece quando você marca a caixa de seleção **Use MID Server**. O fluxo de trabalho ignora este parâmetro se o parâmetro `use_midserver` estiver desabilitado.
Script do Sensor	sensor_script	O script a ser executado depois que a solicitação tiver sido feita e uma resposta tiver sido recebida. Você pode acessar o corpo completo da resposta XML a partir do objeto `activity.output`.

Atividade da catraca fluxo de trabalho

A atividade da **catraca** limita o número de vezes que um fluxo de trabalho pode passar pelo mesmo ponto.

Use esta atividade para evitar loops infinitos. Esta atividade é útil junto com a atividade Rollback To workflow activity .

Resultados

Você pode atribuir um valor de resultado usando a variável `activity.result` de dentro de um campo de script da atividade. Por padrão, o script de atividade avalia se a atividade deve continuar a iterar ou parar.

Resultados de atividade de catraca

Resultado	Descrição
Continuar	O valor de **iterações permitidas** é maior do que o número de vezes que o fluxo de trabalho acessou esta atividade.
Cancelar	O fluxo de trabalho acessou esta atividade mais vezes do que o valor **Iterações permitidas**.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada de atividade de catraca

Campo	Descrição
Iterações permitidas	Número de vezes que o fluxo de trabalho pode passar por essa atividade antes que a catraca termine o loop.

Condições

As condições determinam qual transição aparece após esta atividade.

Condições de atividade de catraca

Campo	Descrição
Continuar	Se o fluxo de trabalho retornou a este ponto uma quantidade de vezes menor do que a iteração permitida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições de atividade de catraca

Campo	Descrição
Cancelar	Se o fluxo de trabalho retornou a este ponto uma quantidade de vezes maior do que a iteração permitida.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados de atividade de catraca

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função `onExecute` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Atividade de desbloqueio fluxo de trabalho

A atividade de **desbloqueio** libera um bloqueio que foi colocado anteriormente pela atividade de **bloqueio**.

Para liberar um bloqueio, especifique a mesma chave de bloqueio que foi especificada na atividade de **bloqueio**. Se a atividade de **bloqueio** tiver uma **duração** especificada e essa duração já tiver passado, o bloqueio já terá sido liberado.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada da atividade de desbloqueio

Campo	Descrição
Bloquear chave	A chave Mutex que libera o bloqueio. Esta chave deve corresponder à chave especificada por uma atividade de **bloqueio**. Para obter mais informações, consulte atividade de bloqueio .

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados da atividade de desbloqueio

Estado	Descrição
Terminado	A atividade obteve o desbloqueio 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.

Atividades de subfluxo em fluxo de trabalho

As atividades de subfluxo executam e gerenciam fluxos de trabalho de um fluxo de trabalho primário.

A atividade de subfluxo do inicializador de fluxo paralelo está disponível.

Atividade de fluxo de trabalho do inicializador de fluxo paralelo

A atividade do inicializador de **fluxo paralelo** inicia vários subfluxos em paralelo.

Os fluxos de trabalho em execução em paralelo são executados simultaneamente e podem ser concluídos em qualquer ordem. A atividade pode iniciar um único subfluxo ou vários subfluxos, conforme necessário. Você pode gerenciar os valores de entrada e os valores retornados para cada subfluxo.

Nota:
A atividade do inicializador de fluxo paralelo espera até que todos os subfluxos sejam concluídos antes de prosseguir. Se algum subfluxo não terminar, a atividade aguardará indefinidamente.

Não inicie um grande número de subfluxos com a atividade do inicializador de fluxo paralelo. Se usada em excesso, esta atividade pode sobrecarregar a instância. Para iniciar um número muito grande de subfluxos, considere colocar o Iniciador de Fluxo Paralelo dentro de um loop controlado por uma catraca ou outra atividade condicional e fazer com que ele faça lotes.

Variáveis de atividade

As variáveis de atividade determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada de atividade do inicializador de fluxo paralelo

Campo	Descrição
Configuração do inicializador de fluxo paralelo	
Nome	Um nome único para a atividade.
Fase	A fase a ser exibida quando o fluxo de trabalho atinge a atividade.
Entradas	Entradas para os subfluxos serem executados. Especifique uma matriz de pares de nome: valor para cada entrada definida no fluxo de trabalho que está sendo iniciado. O nome e o tipo de dados de cada variável de entrada devem corresponder aos usados pelo subfluxo que esta atividade inicia. Para obter um exemplo detalhado, consulte Exemplo do inicializador de fluxo paralelo.
Seleção do inicializador de fluxo paralelo	
Fluxo de trabalho	O fluxo de trabalho a ser executado.
Avançado	Marque **Avançado**para inserir um script que usa um objeto WorkflowCoordinator para gerenciar os subfluxos. Quando você marca Avançado, é exibida uma caixa de texto na qual é possível inserir um script que especifica um fluxo de trabalho exclusivo para cada conjunto de variáveis de entrada. Para obter mais informações, consulte Objeto WorkflowCoordinator.
Iteração do inicializador de fluxo paralelo Especifique parâmetros para ajustar o desempenho de fluxos de trabalho em lote.	
Contagem	Se não for especificado por um conjunto de entrada, a **contagem** determinará o número de subfluxos executados em paralelo a partir desta atividade. Se a opção **Avançado** não estiver selecionada, certifique-se de que este campo esteja preenchido com um número válido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada de atividade do inicializador de fluxo paralelo

Campo	Descrição
Fluxos máximos	O número máximo de fluxos de trabalho que esta atividade pode iniciar. Se este valor for um número inteiro positivo, ele substituirá o parâmetro máximo usado no construtor WorkflowCoordinator.
Máximo simultâneo	O número máximo de fluxos de trabalho paralelos que esta atividade pode iniciar. Se este valor for um número inteiro positivo, ele substituirá o parâmetro poolsize usado no construtor WorkflowCoordinator.
Processo do Inicializador de Fluxo paralelo	
Fluxo do Processo concluído	Para especificar um script que seja executado após a conclusão de cada subfluxo, verifique **a conclusão do fluxo do processo**. Se você marcar este campo, será exibida uma caixa de texto chamada **Fluxo concluído**, na qual é possível inserir o script a ser executado.
Fluxo concluído	O script que é executado sempre que um subfluxo é concluído. Este campo está disponível quando a opção **Fluxo do processo concluído** é selecionada. As mesmas funções e variáveis de script disponíveis em outros scripts de fluxo de trabalho, como aquelas na atividade Executar Script, estão disponíveis aqui. Para obter mais informações, consulte Valores de subfluxo concluído em scripts. A variável "fluxo" está disponível para este script. É um objeto que contém as seguintes informações sobre o fluxo que está sendo concluído: **flow.output (Cadeia de caracteres)**: o valor que o subfluxo retorna para o primário se ele executou uma atividade de valor de retorno antes de terminar. **flow.index (Número)**: o índice relativo a zero do subfluxo que foi concluído. **flow.contextId (Cadeia de caracteres)**: o sys_id do contexto de fluxo de trabalho do subfluxo concluído. **flow.inputs (Objeto)**: as entradas que foram passadas para o subfluxo quando seu contexto foi criado e iniciado. **flow.status (Cadeia de caracteres)**: o estado final do contexto. Isso corresponde à coluna de **estado** no registro de contexto do subfluxo, que tem valores possíveis de **execução**, **concluído**, **cancelado**ou **com falha**. (Uma vez que o fluxo foi concluído, ele não pode estar em **execução** neste ponto.)
Divisão do Inicializador de Fluxo paralelo	

Processo concluído	Para especificar um script que seja executado após a conclusão de todos os subfluxos, marque **Processo concluído**. Se você marcar este campo, será exibida uma caixa de texto chamada **Script concluído**, na qual é possível inserir o script a ser executado. A variável "coordenador" é disponibilizada para este script e é um objeto que permite acesso a qualquer um dos subfluxos finalizados usando o método getFlow (index). Por exemplo:
	
	`for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++)`
	
	`writeFlowResultsToTable( i, coordinator.getFlow(i) );`

Script concluído	O script que é executado depois que todos os subfluxos iniciados pela atividade são concluídos. Você pode usar variáveis que contêm informações de fluxo concluídas neste script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada de atividade do inicializador de fluxo paralelo

Campo	Descrição

	A variável "coordenador" é disponibilizada para este script e é um objeto que permite acesso a qualquer um dos subfluxos finalizados usando o método getFlow (index). Por exemplo:
	`for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++)`
	`writeFlowResultsToTable( i, coordinator.getFlow(i) );`
	Este campo está disponível quando a opção **Processo concluído** é selecionada.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade. Para exibir o estado de uma atividade, aponte para a atividade. Uma janela pop-up mostra o **Estado** e o **Resultado** da atividade. Se a atividade estiver em um estado de erro, a janela pop-up fornecerá uma descrição resumida **da falha**.

Estados da atividade do Inicializador de fluxo paralelo

Estado	Descrição
Aguardando	A atividade está aguardando a conclusão de todos os subfluxos. Todos os subfluxos foram iniciados e alguns podem ter sido concluídos.
Concluído	A atividade concluiu com êxito todos os subfluxos.
Erro	A atividade encontrou um erro

Objeto WorkflowCoordinator

Um objeto WorkflowCoordinator especifica quais subfluxos executar e as variáveis de entrada a serem passadas para esses subfluxos.

Ao usar um objeto WorkflowCoordinator, você pode criar uma atividade **do Inicializador de fluxo paralelo** que inicia vários subfluxos. Ao usar a atividade sem um objeto WorkflowCoordinator, você só pode iniciar um único subfluxo várias vezes. Use um dos seguintes métodos para especificar um objeto WorkflowCoordinator para a atividade quando a variável de entrada Atividade **avançada** for selecionada.

- Faça referência a uma variável de bloco de anotações de fluxo de trabalho que contém um objeto WorkflowCoordinator existente. Para salvar um objeto WorkflowCoordinator no bloco de anotações, chame a função `salvar (variableName)` no objeto WorkflowCoordinator. Você pode fazer referência ao objeto usando o valor passado no parâmetro *variableName*. Por exemplo, você pode criar um objeto WorkflowCoordinator em uma atividade **Executar Script**, salvar o objeto usando `<object>.save ('coord')`e, em seguida, chamar este objeto inserindo coordenadas na variável de atividade de **Fluxo** de Trabalho de uma atividade subsequente **do Iniciador de Fluxo Paralelo**.
- Defina o **WorkflowCoordinator** na variável de atividade de fluxo de trabalho. Adicione o `javascript:` identificador no início do script. O Exemplo de Inicializador de fluxo paralelo mostra como usar um objeto WorkflowCoordinator dessa forma.
- Crie uma classe de fábrica para definir o objeto WorkflowCoordinator. O sistema não fornece uma classe de fábrica para WorkflowCoordinator por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valores de subfluxo concluído em scripts

A atividade **do Inicializador de fluxo paralelo** expõe variáveis adicionais que você pode usar em scripts.

Variáveis adicionais

Variável	Descrição
coordenador	O WorkflowCoordinator usado ao executar os subfluxos. Você pode usar esta variável no **script concluído** para executar qualquer operação final. Além disso, você pode usar o WorkflowCoordinator em uma atividade de fluxo de trabalho posterior, passando o nome da atividade ou sys_id para o `WorkflowCoordinator.load ('` <Activity> ') função. Por exemplo, para carregar o objeto WorkflowCoordinator de uma atividade do inicializador de **fluxo paralelo** chamada **Iniciar subfluxos**, insira `var coord = WorkflowCoordinator.load ('Launch Subflows');` em uma atividade posterior.
Fluxo	O subfluxo iniciado pela atividade concluída mais recentemente. Você pode usar esta variável no script de **conclusão de fluxo** para executar qualquer operação de pós-processamento em cada subfluxo. Para obter um subfluxo completo de um objeto de coordenador, use `var flow = coord.getFlow (I);` onde I é o índice numérico do subfluxo com base na ordem em que foi iniciado. Estes valores estão disponíveis no subfluxo concluído: • índice: o índice numérico deste subfluxo com base na ordem em que foi iniciado • fluxo de trabalho: o sys_id ou nome, dependendo do que você passou para o construtor WorkflowCoordinator, do fluxo de trabalho usado para este subfluxo • entradas: quaisquer valores de entrada fornecidos para o subfluxo iniciado • status: status do contexto de subfluxo • saída: o valor retornado pelo subfluxo • contextId: o sys_id do contexto de fluxo de trabalho do subfluxo

Exemplo de Inicializador de fluxo paralelo

Este exemplo mostra como usar a atividade **do Inicializador de fluxo paralelo**com uma matriz de valores de entrada e com um objeto WorkflowCoordinator.

Fluxo de trabalho de amostra

Este exemplo mostra um servidor Web baseado em SQL com quatro nós de aplicação. Um único subfluxo é executado para provisionar o banco de dados e vários subfluxos paralelos configuram um nó de aplicação. Por fim, um conjunto separado de subfluxos paralelos configura os nós para usar um balanceador de carga e configura o DNS do servidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Caso de negócio do Inicializador de fluxo paralelo

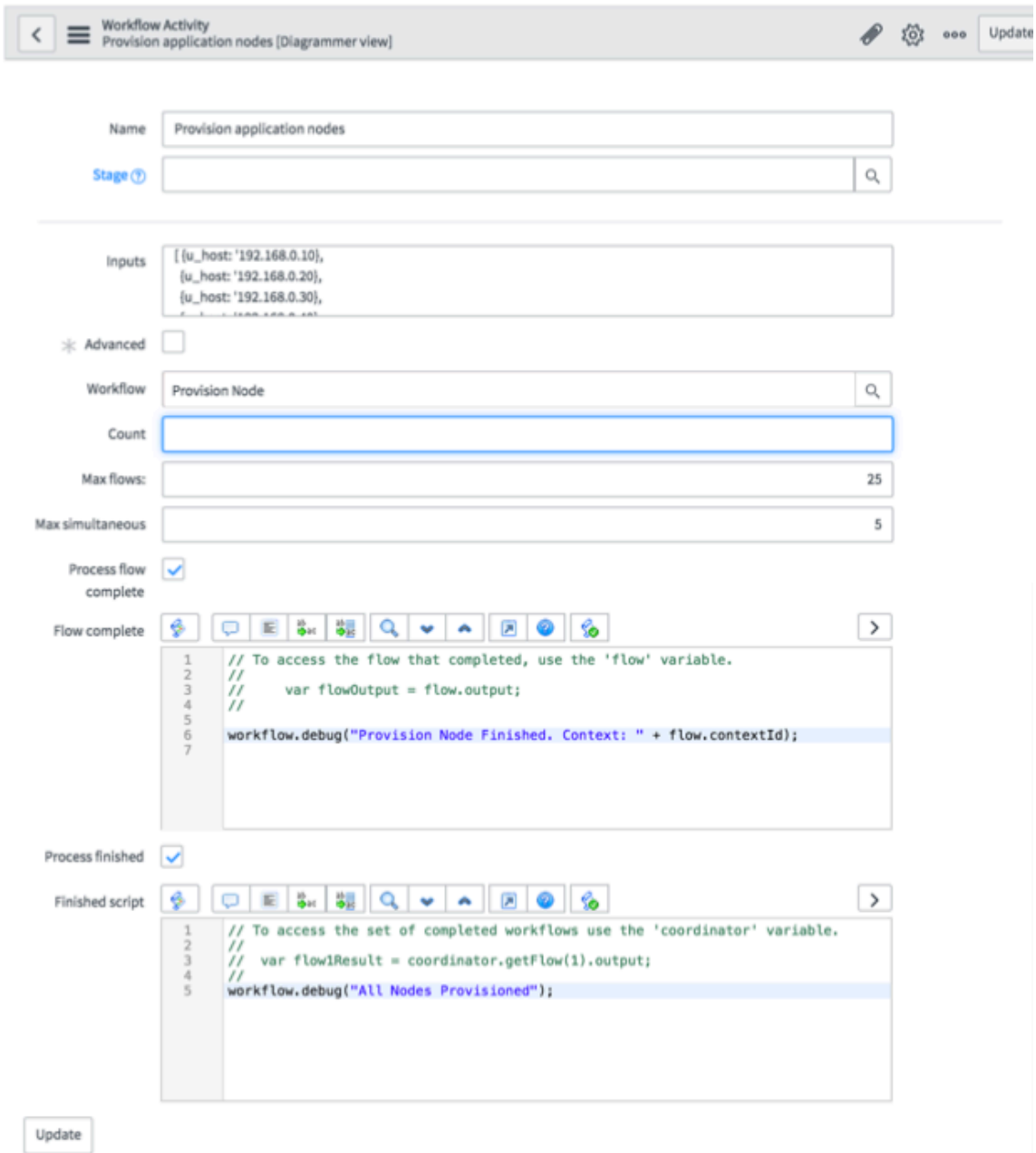
Provisionar os nós da aplicação

A primeira atividade do **Inicializador de fluxo paralelo**inicia o **subfluxo do Nó de provisionamento** quatro vezes. A atividade passa um endereço IP exclusivo para cada subfluxo de uma matriz na variável de **entradas**. Os scripts definidos nas variáveis de script **Fluxo concluído** e **Concluído** gravam mensagens de log relacionadas ao status dos subfluxos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da atividade do Inicializador de fluxo paralelo
Activity Properties: Parallel Flow Launcher



Adicionar nós ao balanceador de carga

A segunda atividade do **Inicializador de fluxo paralelo** usa objetos WorkflowCoordinator para especificar quais subfluxos serão executados. A variável do `coordenador` armazena as informações de fluxo concluídas da atividade de **nós de provisionamento** anterior. O script recupera o endereço IP e a porta de cada nó provisionado. O objeto `coord2` WorkflowCoordinator executa o subfluxo Adicionar nó ao balanceador de carga uma vez para cada nó, usando o endereço IP recuperado e as informações de porta como variáveis de entrada. Por fim, o objeto `coord2` WorkflowCoordinator executa o subfluxo **SetupDNS** uma vez para configurar o balanceador de carga.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Especificando quais subfluxos executar

```
javascript:
var coordinator = WorkflowCoordinator.load('Provision Nodes');
var coord2 = new WorkflowCoordinator({
    workflow: 'Add Node to Load Balancer'
});

for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++) {
    var ip = coordinator.getInput(i).ip;
    var port = coordinator.getOutput(i);
    coord2.add( {
        ip: ip,
        port: port
    } );
}
var loadBalancerIP = '10.0.20.10';
coord2.add( {ip: loadBalancerIP, hostname:'www.snow1.net'}, 'SetupDNS');

coord2;
```

Exibir descrições de atividade do fluxo de trabalho

Estão disponíveis dicas das ferramentas para atividades de fluxo de trabalho para ajudá-lo a entender como usar cada atividade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

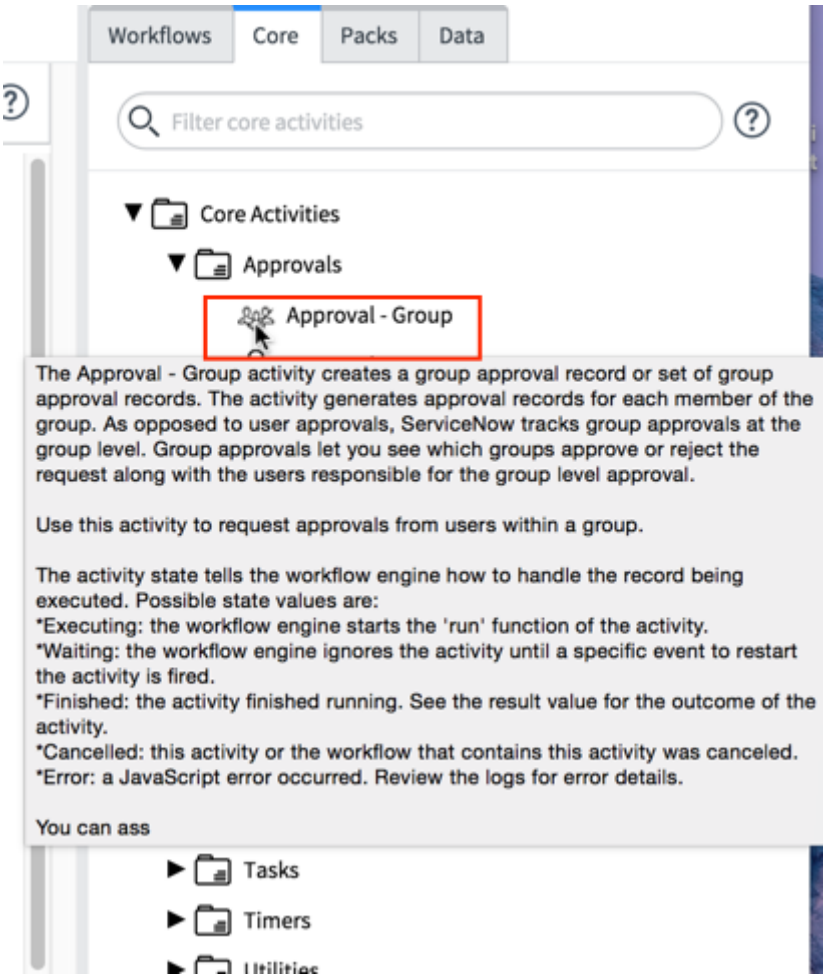
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Para exibir uma descrição da atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, aponte para o ícone da atividade na paleta.



2. Para modificar as descrições da atividade, navegue até **Fluxo de trabalho** > **Administração** > **Definições de Atividades** e edite o. **Descrição** campo.

> **Nota:**
> Para exibir mais informações sobre uma atividade, clique duas vezes na atividade na tela e clique no ícone de ajuda na barra de título da janela Propriedades da atividade.

Elementos em definições de atividade de fluxo de trabalho

Cada atividade pode especificar vários elementos que controlam o comportamento da atividade ou são controlados pela atividade.

Nem todas as atividades especificam todos oss elementos possíveis. Consulte Atividades de fluxo de trabalho para obter links para as atividades fornecidas por padrão. Cada descrição de atividade inclui uma explicação detalhada dos elementos específicos oferecidos por essa atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elementos de atividade de fluxo de trabalho

Elemento	Descrição
Resultados	O valor **activity.results** possível. O resultado da atividade normalmente determina por qual condição a atividade faz a transição.
Entradas do Bloco de anotações	Variáveis do bloco de anotações das quais a atividade depende para ser executada ou variáveis gravadas pela atividade no bloco de anotações.
Variáveis de entrada	Valores que controlam o comportamento da atividade. Os campos para definir esses valores são exibidos no formulário Propriedades da atividade quando uma nova atividade é adicionada a um fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Variáveis de atividade.
Condições	Determina por qual transição a atividade seguirá depois da conclusão. Para obter mais informações, consulte Gerenciar condições de atividade fluxo de trabalho.
Estados	Determina como o fluxo de trabalho trata o registro que está sendo executado.

Como adicionar uma atividade a um fluxo de trabalho

As atividades disponíveis são exibidas nas guias **Core**, **Pacotes**e **Personalizado** na paleta do Editor de fluxo de Trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No Editor de fluxo de trabalho, faça check-out de um fluxo de trabalho.
2. Para adicionar uma atividade de fluxo de trabalho, arraste-a da guia **Core**, **Pacotes**ou **Personalizado** para a tela e solte-a em uma linha de transição no corpo do fluxo de trabalho.

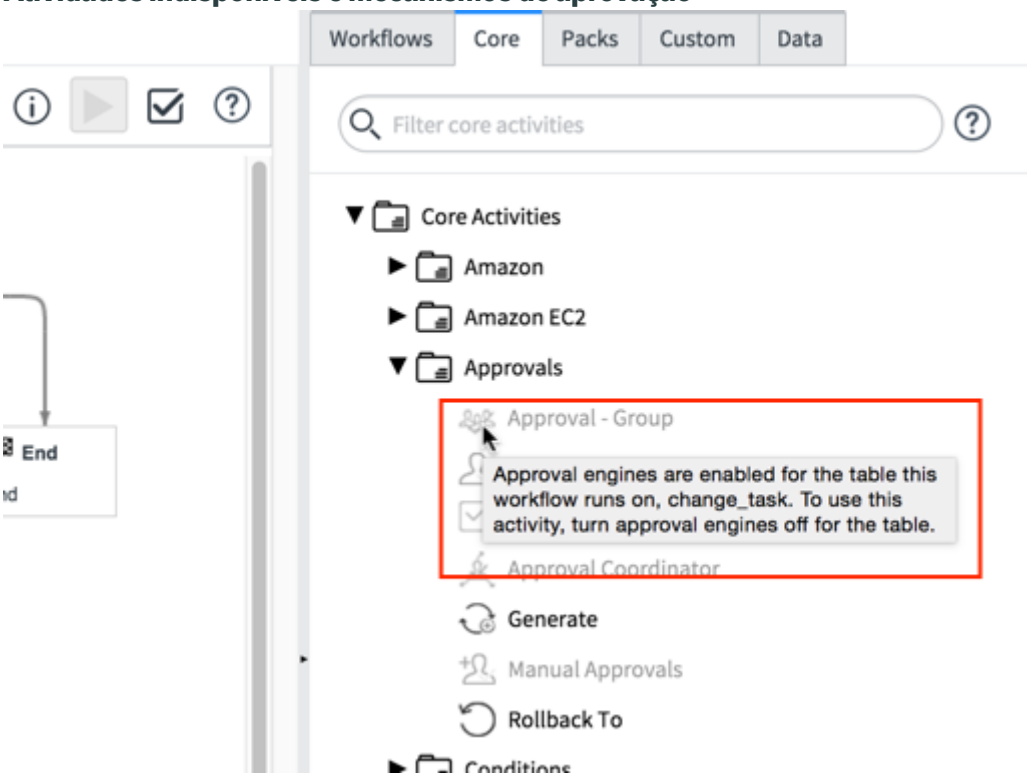
   A transição fica azul quando é conectada à nova atividade. O designer adiciona a atividade ao fluxo nesse ponto e exibe o formulário de propriedade da nova atividade.

   Se uma atividade estiver esmaecida, os mecanismos de aprovação serão habilitados para a tabela na qual o fluxo de trabalho é executado. Para usar a atividade, desative os mecanismos de aprovação da tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades indisponíveis e mecanismos de aprovação



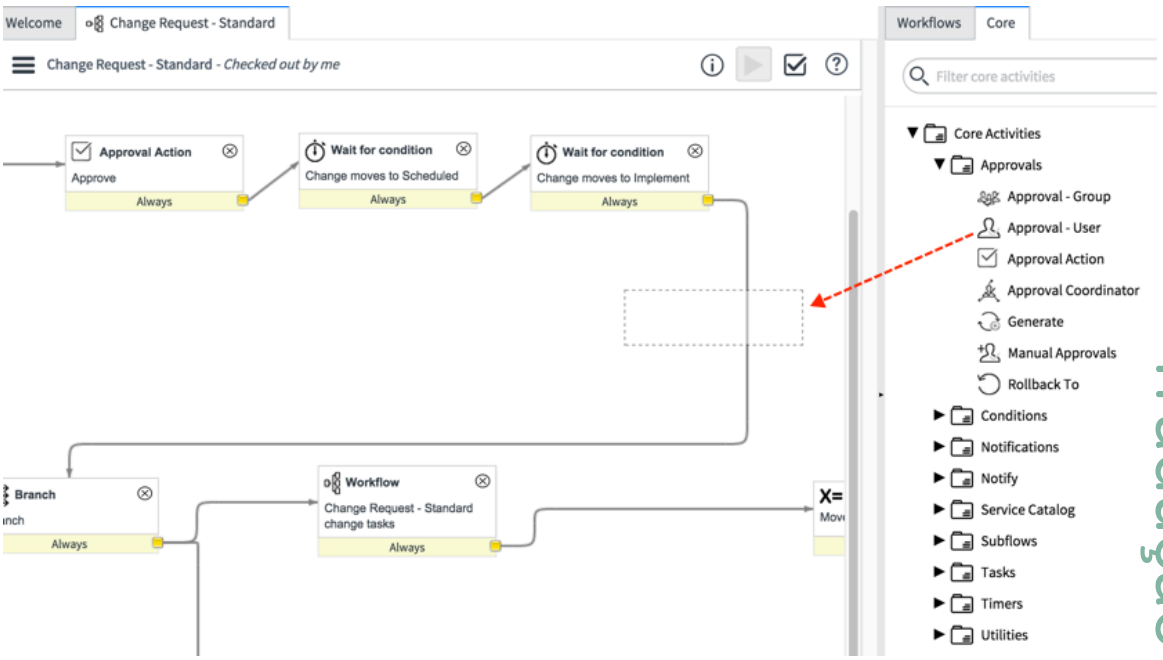
3. Crie quaisquer condições adicionais necessárias para a atividade e certifique-se de que todas as saídas estejam conectadas.
4. Execute a ferramenta de validação de fluxo de trabalho antes da publicação para detectar transições ausentes ou desconectadas que podem fazer com que um fluxo de trabalho seja interrompido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Todas as descrições de atividade têm um valor de **tabela**. Se este valor for **Global**, a atividade estará disponível para uso com qualquer fluxo de trabalho, independentemente da tabela selecionada nas propriedades do fluxo de trabalho. Atividades que identificam uma tabela específica aparecem na paleta somente se a tabela configurada para o fluxo de trabalho corresponder ou estender a tabela identificada na atividade.

Como adicionar uma atividade a um fluxo de trabalho



Duplicar uma atividade fluxo de trabalho

Você pode duplicar uma atividade usada em um fluxo de trabalho, incluindo todas as propriedades configuradas.

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse na atividade e selecione **Copiar atividade** no menu de contexto.

   O sistema duplica automaticamente a atividade, mas não cria transições.
2. Clique duas vezes na cópia e configure as propriedades corretamente.
3. Arraste a atividade para um local no fluxo de trabalho.
4. Adicione transições.

Gerenciar transições entre atividades de fluxo de trabalho

As transições definem o caminho de processamento do fluxo de trabalho, dependendo das condições definidas em cada atividade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Todas as condições em uma atividade devem ter uma transição e todas as transições devem ter uma conexão com outra atividade ou com a atividade de **Término**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

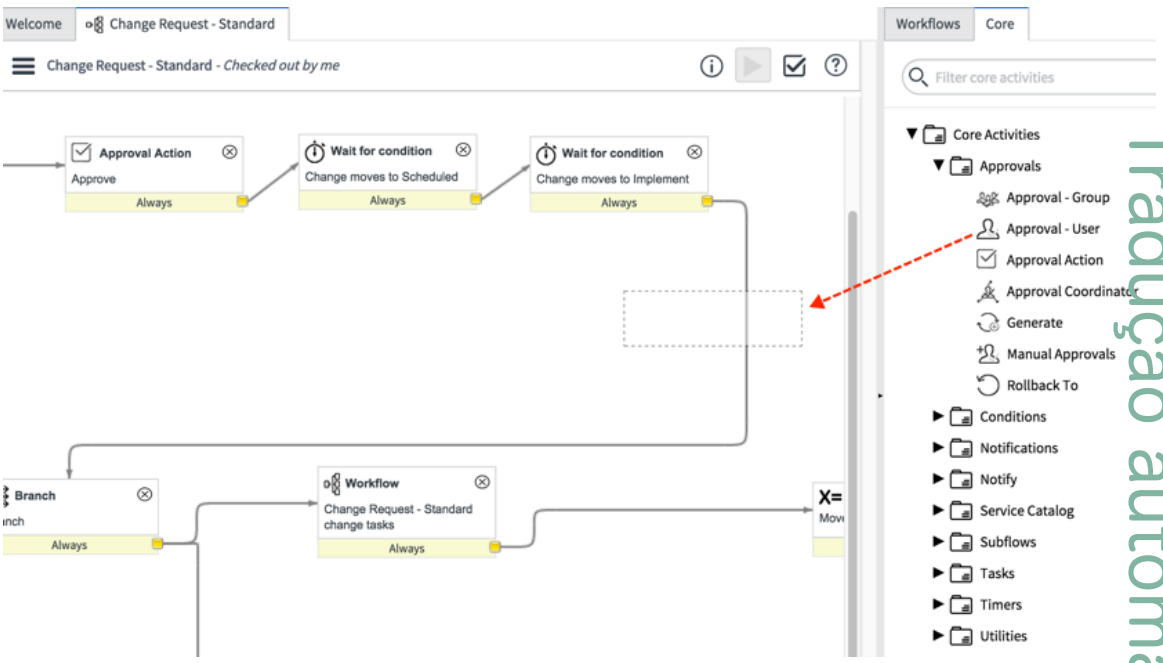
Nota:

Execute a ferramenta de validação de fluxo de trabalho antes da publicação para detectar transições ausentes ou desconectadas que podem fazer com que um fluxo de trabalho seja interrompido.

Procedimento

1. Adicione transições ao fluxo de trabalho usando um destes métodos:

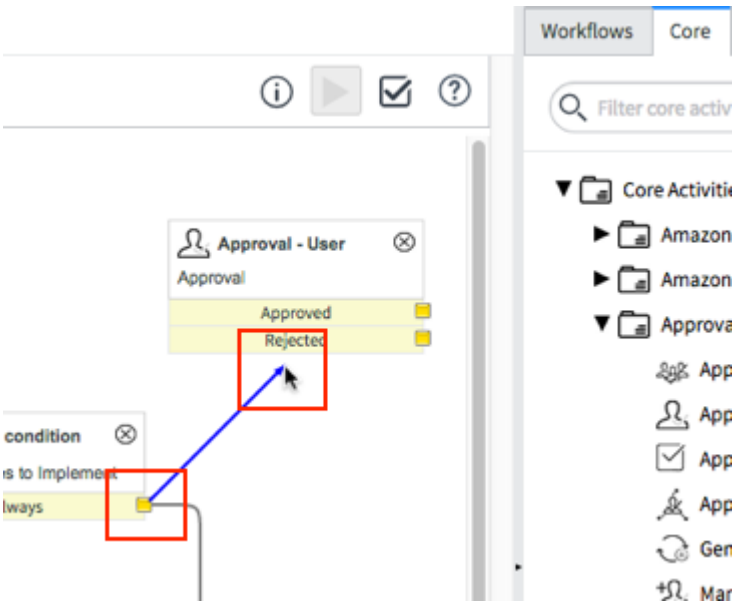
- Arraste e solte uma atividade diretamente em uma linha de transição para conectá-la às atividades adjacentes. A linha de transição fica azul quando a conexão é feita. O sistema atualiza as transições automaticamente para refletir a nova sequência.



- Arraste a atividade para uma área aberta na tela e crie as transições manualmente. Clique no quadrado amarelo no lado direito da condição de atividade e arraste um conector para a próxima tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. Você pode desenhar várias transições da mesma condição de atividade se a atividade for executada simultaneamente.
3. Para remover uma transição, clique para realçá-la e pressione **Excluir**.

Transições de atividades personalizadas

Controles na atividade **Aprovação - Usuário** permitem que um administrador adicione transições de fluxo de trabalho adicionais à atividade que não sejam as transições padrão de **Aprovado** ou **Rejeitado**.

As transições definidas usando este método não se tornam um recurso permanente da atividade **Aprovação - Usuário**. Depois que uma nova transição é configurada, essa transição deve ser aplicada manualmente às instâncias subsequentes da atividade, onde desejado.

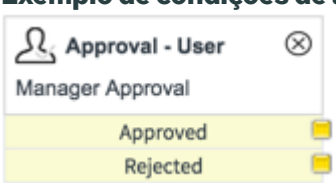
Gerenciar condições de atividade fluxo de trabalho

As atividades contêm condições padrão que determinam quais transições serão seguidas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, a atividade **Aprovação - Usuário** tem duas condições, **Aprovado** e **Rejeitado**.

Exemplo de condições de atividade



Você pode usar uma verificação de condição em JavaScript para criar condições personalizadas nas atividades de fluxo de trabalho do Core. Atividades personalizadas não são compatíveis com este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Clique com o lado direito na atividade e selecione **Adicionar Condição** a partir do menu de contexto.
2. Na caixa de diálogo Nova Condição de Workflow, preencha os campos conforme apropriado (consulte a tabela).

Formulário de novas Condições de Fluxo de trabalho

Campo	Descrição
Nome	O rótulo que é exibido no fluxo de trabalho.
Atividade	Nome da atividade para a qual esta condição será enviada. Este valor é preenchido automaticamente pelo sistema.
Descrição resumida	Breve descrição da condição.
Condição	Uma verificação de condição em JavaScript. As seguintes variáveis estão disponíveis: ○ **current**: o registro atual em relação ao qual o fluxo de trabalho está sendo executado. ○ **activity.result**: valor de resultado definido pela atividade após a conclusão. ○ **activity**: registro de atividade de execução do Workflow (wf_executing). Usado para verificações de condições avançadas. ○ **activity.vars**: variáveis associadas ao registro de atividade de execução de Fluxo de trabalho. Usado para verificações de condições avançadas.
Omitir durante a geração	Se selecionado, a atividade **Gerar** não segue esta transição para gerar aprovações ou tarefas.

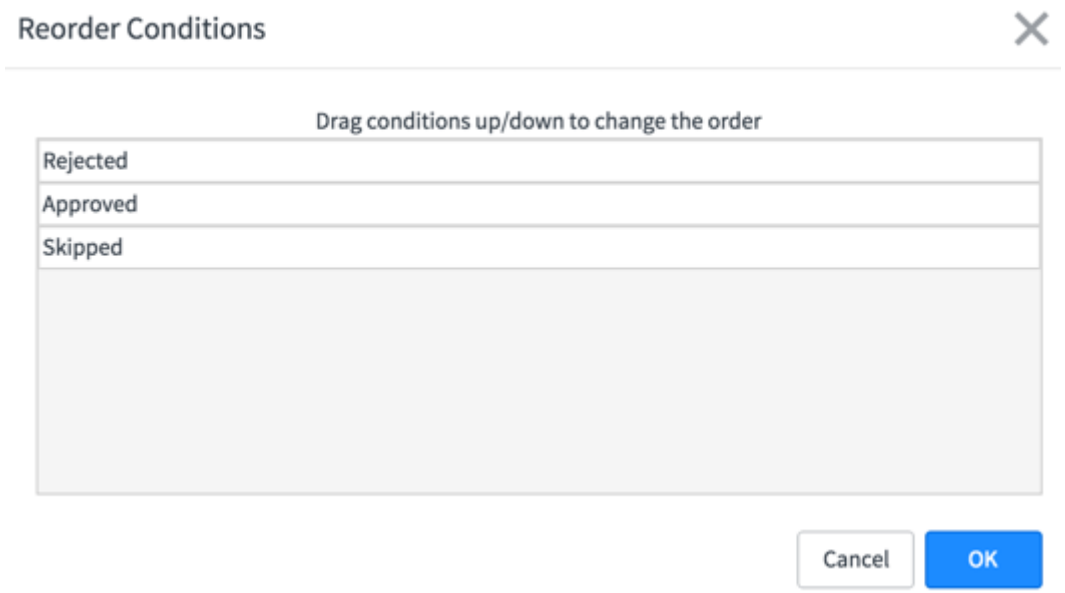
3. Clique em **Enviar**.
4. Para alterar a ordem em que as condições aparecem na atividade de fluxo de trabalho, clique com o botão direito do mouse na atividade e selecione **Reordenar Condições**.

   Uma caixa de diálogo é exibida, com uma lista das condições disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de condições na atividade atual



5. Arraste as condições para uma nova posição na lista.
6. Clique em **OK**.

Valor do resultado da atividade

O valor do `resultado` especificado por uma atividade controla a condição pela qual a atividade faz a transição.

Use o valor do `resultado` como parte do campo **Condição** na atividade. Por exemplo, se o campo **Condição** de uma atividade **Aprovação - Usuário** contiver `activity.result == 'rejeitado'`, a atividade passará por essa condição quando for recebida uma rejeição do aprovador. Os valores de resultado são definidos no campo **Script** da definição da atividade.

Editar o formulário de propriedades da atividade de fluxo de trabalho

Personalize quais variáveis de fluxo de trabalho aparecem em um formulário de propriedades de atividade e como as variáveis são organizadas no formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Fluxo de trabalho** > **Administration** > **Activity Definitions**.
2. Role até a atividade com a qual você deseja trabalhar e clique no nome da atividade.
3. No formulário de Definição de Atividade de Fluxo de Trabalho, clique no link relacionado **Editar Layout de Variáveis**.
4. Na página Design de formulário do formulário Propriedades da atividade, adicione e remova variáveis de atividade.
   As variáveis de atividade aparecem como itens separados que você pode reorganizar no formulário.

   Para obter mais detalhes sobre como usar a interface de design de formulário, consulte Usar o designer de formulário .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar atividades de aprovação de fluxo de trabalho e reverter fluxos de trabalho

Ao trabalhar com aprovações, você precisa entender como as atividades de aprovação interagem com os mecanismos de aprovação, como corrigir uma atividade de fluxo de trabalho de aprovação ignorada e como as reversões funcionam.

Tópicos relacionados

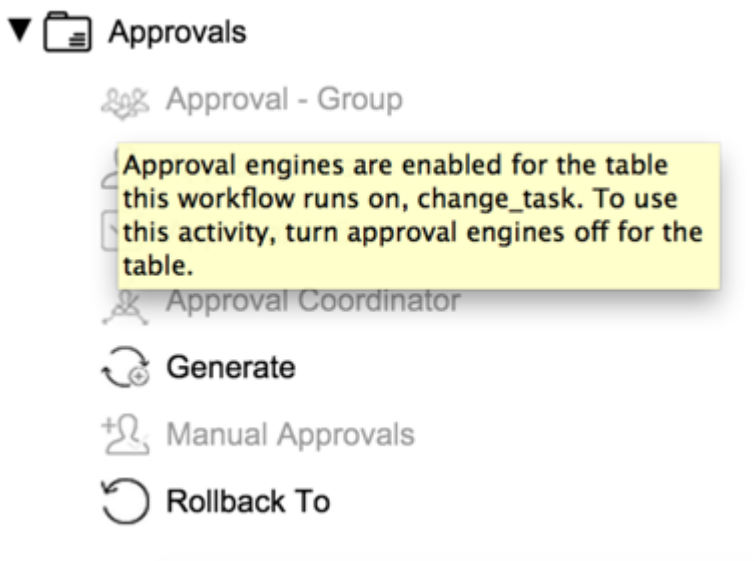
Reverter para atividade de fluxo de trabalho

Atividades do fluxo de trabalho de aprovação e mecanismos de aprovação

As aprovações podem ser gerenciadas por atividades de aprovação ou mecanismos de aprovação, mas não por ambos. As atividades de aprovação podem ser usadas se os mecanismos de aprovação não estiverem ativados para a tabela associada ao fluxo de trabalho.

As aprovações podem ser gerenciadas por atividades de aprovação ou mecanismos de aprovação, mas não por ambos. Tentar usar ambos pode causar vários problemas. As atividades de aprovação não estarão disponíveis (esmaecidas) na paleta se os mecanismos de aprovação forem usados na tabela especificada. Se você passar o mouse sobre uma atividade de aprovação esmaecida na paleta, será fornecido um comentário com mais informações. Para obter mais informações sobre aprovações e mecanismos de aprovação, consulte Aprovações clássicas.

Atividades de aprovação indisponíveis

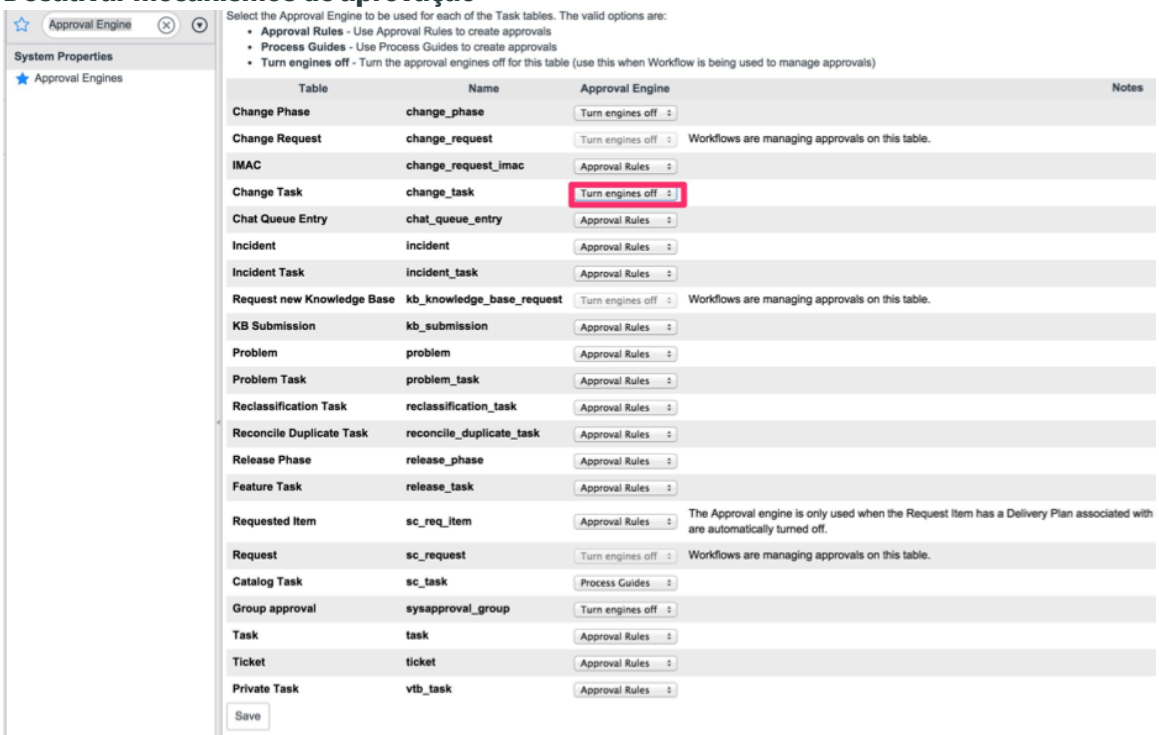


Para desativar os mecanismos de aprovação da tabela, navegue até **Propriedades do sistema> Mecanismos de aprovação** e altere a configuração da tabela para **Desativar mecanismos.**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desativar mecanismos de aprovação



Tópicos relacionados

Approval and rollback workflow activities

Aprovações clássicas

Corrigir uma fluxo de trabalho atividade de aprovação ignorada

Enquanto um fluxo de trabalho está em um contexto ativo, uma atividade de aprovação pode pular para a próxima atividade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma atividade de aprovação pode ser ignorada pelos seguintes motivos:

- O usuário ou grupo de aprovação está ausente ou é inválido (por exemplo, sys_id).
- O usuário ou grupo de aprovação se tornou inativo depois que o registro de aprovação foi criado.
- A atividade é um campo Referência com pontos para dados em tabelas relacionadas , como `current.opened_by.department.manager`, e tem um usuário ou grupo de aprovações não encontrado ou inválido.
- A regra de negócios na tabela associada ao fluxo de trabalho é inválida.

Para corrigir uma atividade de aprovação ignorada:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de Trabalho Dinâmicos** > **Todos os Contextos**.
2. Clique na data e hora na coluna **Iniciada** do fluxo de trabalho que está processando incorretamente as atividades de aprovação.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Mostrar fluxo de trabalho**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Revise a parte do fluxo de trabalho que foi executada e siga um ou mais destes procedimentos:
   - Verifique se, após a aprovação, o fluxo de trabalho progrediu para a próxima atividade. Se um fluxo de trabalho não progredir, verifique as regras de negócios. Para obter mais informações, consulte Regras de negócio de depuração .
   - Aponte para cada atividade de aprovação processada para encontrar atividades em que o **Estado** é **Concluído** e o **Resultado** é **Ignorado**.
5. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho** e abra o fluxo de trabalho.
6. Clique duas vezes na atividade de aprovação.
7. Clique em **Usuários** ou **Grupos**.
8. Atribua um usuário ou grupo ativo à atividade de aprovação. Para obter mais informações, consulte Tratamento de erros de fluxos de trabalho.

Usando variáveis em atividades do Notify fluxo de trabalho

Certas atividades do Notify fluxo de trabalho oferecem suporte à substituição de variáveis para leitura de texto para os solicitantes.

Certas atividades de fluxo de trabalho do Notify permitem que você use variáveis, como as do bloco de anotações do fluxo de trabalho, para determinar o comportamento da atividade. Cada atividade oferece suporte a um máximo de 20 variáveis. As atividades a seguir permitem a substituição de variáveis:

Atividade	Anotações
Dizer	Oferece suporte à substituição de variáveis somente no campo **Texto**.
Entrada	Oferece suporte à substituição de variáveis somente no campo **Texto**.
Reproduzir	Oferece suporte à substituição de variáveis somente no campo **URL**.
Encaminhar chamada	Oferece suporte à substituição de variáveis somente no campo **Número de telefone**.

Variáveis do bloco de anotações

Você pode chamar variáveis do bloco de anotações do fluxo de trabalho ou do bloco de anotações da atividade usando a sintaxe ${variable_name}. Você não precisa incluir workflow.scratchpad ou activity.scratchpad antes do nome da variável. Por exemplo, para usar a variável `activity.scratchpad.langCode = 'en-US'`, chame ${langCode} na atividade. Se o bloco de anotações não contiver a variável especificada, ela será avaliada como um valor vazio.

Você pode obter valores de objetos no bloco de anotações usando o formato ${object.value}. Por exemplo, você pode obter o nome de um objeto de usuário, como `workflow.scratchpad.user = {name: 'john.smith'}`, chamando ${user.name}.

A variável digit

A atividade de **entrada** expõe a variável ${digit}. Use esta variável em cada condição apresentada pela atividade. O número lido para o usuário é determinado automaticamente por cada condição. O chamador pode pressionar esse número para fazer a atividade passar por essa 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.

Uso de várias atividades de temporizador em um fluxo de trabalho

As atividades de temporizador do fluxo de trabalho armazenam dados independentemente umas das outras em um bloco de anotações específico da atividade.

Antes, todas as atividades de temporizador em um fluxo de trabalho acessavam um único bloco de anotações compartilhado, o que poderia levar a conflitos ao adicionar várias atividades de temporizador a um fluxo de trabalho.

As entradas do bloco de anotações do temporizador contêm estes valores:

- workflow.scratchpad.endTime
- workflow.scratchpad.realStartTime
- workflow.scratchpad.retroactiveSecsLeft

Tópicos relacionados

Timer workflow activities

Publicar uma fluxo de trabalho atividade personalizada

Quando um usuário cria uma atividade personalizada e a salva ou envia, essa atividade aparece nas guias **Personalizada** e **Pacotes** da paleta do designer, mas só fica visível para o usuário que a criou.

Quando a configuração estiver concluída, o usuário clica em **Publicar**, o que torna a atividade acessível para outros usuários na instância com a função workflow_admin ou activity_creator. As atividades publicadas estão disponíveis para carregamento na Loja ServiceNow, podem ser adicionadas a fluxos de trabalho e podem ser editadas por qualquer usuário com as funções apropriadas.

Para editar uma atividade publicada, clique em **Check-out**. Quando uma atividade é submetida a check-out por um usuário, somente esse usuário pode modificá-la. Os campos de uma atividade submetida a check-out são somente leitura para todos os outros usuários. Quando a atividade submetida a check-out tiver sido modificada com sucesso, o usuário a publicará novamente. O sistema adiciona uma nova versão desta atividade à guia Personalizado na paleta do Editor de Fluxo de Trabalho.

Nota:
As atividades que você cria e publica só ficam visíveis na guia *Pacotes* se tiverem sido criadas no escopo da aplicação atual.

Versões bloqueadas

Podem surgir problemas se uma versão de atividade for submetida a check-out por um usuário e não for submetida a check-in novamente, por exemplo, quando o usuário está doente ou sai da empresa. Uma atividade neste estado não pode ser submetida a check-out para atualização.

Um usuário com a função de administrador pode retornar uma atividade bloqueada para um estado publicado. O administrador abre a atividade bloqueada na guia **Personalizada** do Editor de Fluxo de Trabalho, seleciona a versão com check-out e seleciona **Forçar**check-out e, em seguida, **Publicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho marcação de atividade

Os administradores de fluxo de trabalho podem *marcar* uma atividade personalizada para impedir que o sistema atualize automaticamente essa atividade quando uma nova versão é baixada da Loja ServiceNow

Você pode marcar ou desmarcar atividades individuais ou definir a marcação nas propriedades do fluxo de trabalho que controla as versões usadas para todas as atividades nesse fluxo de trabalho. Isso pode resultar em dois fluxos de trabalho usando versões diferentes da mesma atividade.

Nota:
A marcação e desmarcação de atividade se aplicam às atividades personalizadas baixadas da Loja ServiceNow somente e não se aplica às definições de atividade recém-publicadas feitas localmente em sua instância. Para usar essas atividades personalizadas atualizadas localmente, você deve fazer check-out do seu fluxo de trabalho e adicionar as atividades manualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.